

**ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
SHAREHOLDERS' SATISFACTION ON THE OPERATIONAL CAPABILITY
OF SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED**

อาทิตย์ บูรณสิงห์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Arthit Buranasing

E-mail: 6314131009@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ด้านการบริหารสินทรัพย์ ด้านการบริหารหนี้สิน และด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้น ประกอบไปด้วยประเภทของนักลงทุน ประสบการณ์การลงทุน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ จำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี และวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะถือหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักลงทุนทั้งสองประเภทเท่ากัน(ระยะสั้นและระยะยาว) จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีประสบการณ์การลงทุนน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

มีระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี 5-10 ตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

3) ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ และด้านการบริหารหนี้สิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารสินทรัพย์ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ถือหุ้น, การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ABSTRACT

The research of shareholders' satisfaction with the operational capability of Siam Commercial Bank Public Company Limited. The objective is to study the shareholders' satisfaction on the operating capability of the Siam Commercial Bank. The factors of research include Liquidity Management, Asset Management, Liability Management and Capital Adequacy Management. That are classified by demographic factors were including gender, age, status, education, occupation and average monthly income and investment characteristics of shareholders consists of the types of investors investment experience, holding period, number of shares held in the account and the amount of securities trading. The population used is current shareholders. former shareholder and intending to buy shares of Siam Commercial Bank Public Company Limited. The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using computer software for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation (SD).

The results found that 1) The users all respondents 400 peoples. Most are female 215 peoples representing 53.75%. Most aged 20-30 years old 131 peoples representing 32.75%. Most are single 245 peoples representing 61.25%. Most are bachelor's degree 254 peoples representing 63.50%. Most are employees 189 peoples representing 47.25%. Most are average income per month under 25,000 baht 125 peoples representing 31.25%.

2) Most are investors of both types (short-term and long-term) 203 peoples 50.75%. Most investment experience under 3 years 130 peoples representing 32.5%. Most are holding securities under 3 years 172 peoples representing 43.00%. Most are shares held in the account 5-10 shares 169 peoples representing 42.25%. Most are trading limit under 50,000 baht 192 peoples representing 48.00 %.

3) Shareholders satisfaction towards the operational capability of Siam Commercial Bank Public Company Limited overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Capital Adequacy Management and Liability Management respectively. Asset Management and Liquidity Management respectively. The other side is high level of Asset Management and Liquidity Management respectively.

Keyword: satisfaction, shareholders, commercial bank operations

บทนำ

ในระบบเศรษฐกิจเสรี การจัดสรรทรัพยากรระหว่างภาคเศรษฐกิจ ทั้งภาครัฐบาล ภาคธุรกิจ และภาคครัวเรือน ที่มีความต้องการใช้เงินทุน อาจประสบกับเงินทุนที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นระบบการเงิน (Financial System) จึงเป็นกลไกสำคัญในการระดมเงินทุนจากผู้ที่มีเงินออม แล้วจัดสรรไปยังผู้ที่ต้องการใช้เงินทุน (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2561) โดยมีธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันทางการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินทุนจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ เพื่อนำมาลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการผลิตและการจ้างงาน การบริโภคขยายตัวมากขึ้น รวมถึงการตอบสนองต่อการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลาง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวและมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น (พรนพ พุกกะพันธุ์ และประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์, 2548)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุดเหมือนธุรกิจอื่นๆ โดยการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย การบริการทางด้าน การเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท เช่น บริการ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่างๆ เป็นต้น ซึ่งบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ดังกล่าว เป็นบริการส่วนที่จะก่อให้เกิดรายได้และทำให้เป็นที่สนใจแก่นักลงทุนทั่วไป รวมถึงสร้างความพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้น ณ ปัจจุบัน (รวีพรรณ สาลีผล, 2551) โดยการบริหารการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จะต้องให้ความสำคัญกับความมั่นคงและการมีสภาพคล่อง และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จึงมีหลักการบริหารธนาคารที่สำคัญ 4 ประการคือ การบริหารสภาพคล่อง การบริหารสินทรัพย์ การบริหารหนี้สิน และการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2561)

ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าธนาคารไทยพาณิชย์มีความสามารถในการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจของนักลงทุนมากน้อยเพียงใด โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกศึกษาเฉพาะปัจจัย การบริหารสภาพคล่อง การบริหารสินทรัพย์ การบริหารหนี้สิน การบริหารเงินทุนให้เพียงพอ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มาเป็นกรณีศึกษา โดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการบริหารสินทรัพย์ เป็นการดำเนินงานทางด้านการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้ได้กำไรสูงสุด ซึ่งเป็นที่สนใจของผู้ถือหุ้นมากที่สุด เพราะผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุนมีจุดประสงค์หลักในการลงทุน คือ ความต้องการผลตอบแทนสูงสุดภายใต้ความเสี่ยงต่ำที่สุด ถ้าหากนักลงทุนหรือผู้ถือหุ้นไม่พอใจในผลประกอบการหรือการทำกำไร หรือได้ผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ผู้ถือหุ้นอาจจะไม่สนใจลงทุนจนมูลค่าราคาในตลาดหลักทรัพย์ลดลง ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือ

ลดลงและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจการและอุปสรรคในกรณีมีการระดมทุนในครั้งต่อไป (ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในหุ้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2565) โดยการศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยให้ผู้บริหารได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร สำหรับนักลงทุน และผู้สนใจสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้น ประกอบไปด้วยประเภทของนักลงทุน ประสบการณ์การลงทุน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ จำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี และวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย การบริหารสภาพคล่อง การบริหารสินทรัพย์ การบริหารหนี้สินและการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะซื้อหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อให้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุนให้มากขึ้น

3. เพื่อให้ นักลงทุนหรือผู้ถือหุ้น ใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สินทรัพย์รวม และอัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ 4. ด้านความสามารถในการทำกำไร (Earnings Ability) วัดโดย อัตราส่วนผลตอบแทนการลงทุนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และ 5. ด้านสภาพคล่อง (Liquidity) วัดโดย อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก

ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารไทยแห่งแรก ก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาตเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการเงินในประเทศไทย โดยเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม (ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่ามีดังนี้

ศุภนิศา วุฒิสมนุรักษ์พันธุ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานผ่าน CAMELS ANALYSIS กับความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพคล่อง ด้านความเพียงพอของเงินทุน ด้านคุณภาพสินเชื่อ ด้านคุณภาพสินทรัพย์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านความสามารถในการสร้างรายได้และด้านความเสี่ยงที่กระทบต่อธุรกิจ

รุจิรา เสนาภักดิ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและการกำกับดูแลกิจการต่อและความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่อัตราส่วนด้านสภาพคล่อง และสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ

เมธาวี สุนทรศิริบุญญา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์กับอัตราผลตอบแทนเงินปันผลของหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลตอบแทนเงินปันผลของหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารพาณิชย์

ชัชชัยพร คำภามูล, อัฐจิมาพร พาน โคตร, สุรัชย์ จันทร์จรัส (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพกำไรและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานในเกณฑ์ที่ดี ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก จากตัวแปรทำนาย จำนวน 2 ตัว ได้แก่

อัตราส่วนการดำเนินงานต่อหนี้สินหมุนเวียน และอัตราส่วนกระแสเงินสดต่อรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล แสดงว่าหากประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจะทำให้กำไรเพิ่มขึ้นด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะซื้อหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้ถือหุ้นสามัญของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 50 หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้ $n = [P(1-P) (Z)^2] / E^2 = [(0.50)(1-0.50)(1.96)^2] / 0.05^2 = 384.16$ หรือ 384 คน ดังนั้น จะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่เพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนคัดกรอง เป็นการตรวจสอบผู้ตอบแบบสอบถามว่าเป็นผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะซื้อหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือไม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการลงทุนส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น ประเภทของนักลงทุน ประสบการณ์การลงทุน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ จำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี วงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย การบริหารสภาพคล่อง การบริหารสินทรัพย์ การบริหารหนี้สิน การบริหารเงินทุนให้เพียงพอ เป็นการประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมายดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน,

ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน, ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน, ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 2 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง ความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม และนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2554) โดยที่วัดผลจากการพิจารณา คะแนน IOC ดังนี้ 1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ 2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะซื้อหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ทั้งหมด 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้วนำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้น ที่ประกอบด้วยประเภทของนักลงทุน ประสบการณ์การลงทุน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ จำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี และวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ 2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์: การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400

คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และ รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 63 คน มี จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อย ละ 61.25 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และสถานภาพอื่นๆ จำนวน 18 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อย ละ 18.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอิสระ จำนวน 9 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 มีรายได้ 25,000 – 50,000 จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และกลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 67 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.75

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้น: การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อ ความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนทั้งสองประเภทเท่ากัน(ระยะสั้นและระยะยาว) จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคือนักลงทุนระยะยาว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักลงทุนระยะสั้น จำนวน 97 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.25 กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การลงทุนน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การลงทุน 3-5 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีประสบการณ์การลงทุน มากกว่า 10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การลงทุน 6-10 ปี จำนวน 76 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาถือครอง หลักทรัพย์ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ มีระยะเวลาถือครอง หลักทรัพย์ 3-5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ 6 - 10 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ มากกว่า 10 ปี จำนวน 53 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี 5-10 ตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ มีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชีต่ำกว่า 5 ตัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี 11-20 ตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี มากกว่า 20 ตัว จำนวน 36 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 9.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ วงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ 50,000 – 200,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ 200,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และกลุ่มตัวอย่างมีวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 25 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.25

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ และด้านการบริหารหนี้สิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารสินทรัพย์ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ด้านการบริหารสินทรัพย์ ด้านการบริหารหนี้สิน และด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลลักษณะการลงทุนของผู้ถือหุ้น ประกอบไปด้วยประเภทของนักลงทุน ประสบการณ์การลงทุน ระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ จำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี และวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะถือหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักลงทุนทั้งสองประเภทเท่ากัน(ระยะสั้นและระยะยาว) จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีประสบการณ์การลงทุนน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีระยะเวลาถือครองหลักทรัพย์ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีจำนวนหุ้นที่ถือครองในบัญชี 5-10 ตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีวงเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

3) ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ และด้านการบริหารหนี้สิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารสินทรัพย์ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ และด้านการบริหารหนี้สิน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารสินทรัพย์ และด้านการบริหารสภาพคล่อง ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management): ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารสภาพคล่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารมีเงินสดที่เพียงพอต่อการไหลออกของเงินรับฝาก และอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนเงินสดต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน และความสามารถในการเปลี่ยนสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ให้เป็นเงินสดได้โดยเร็วและไม่เสี่ยงกับการขาดทุน ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การบริหารจัดการสภาพคล่อง เป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ถือหุ้น และนักลงทุน เนื่องจากสภาพคล่องมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไร และกำไรจะทำให้หุ้นมีความน่าสนใจสำหรับนักลงทุน และเป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ถือหุ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เสนากักดี (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและการกำกับดูแลกิจการต่อและ ความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่อัตราส่วนด้านสภาพคล่อง และสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ

2. ด้านการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management): ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารสินทรัพย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อให้ได้กำไรสูงสุด ความน่าเชื่อถือและภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราส่วนกำไรต่อหุ้น (EPS) อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้น กำไรสะสม ผลตอบแทนการลงทุนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) กำไรสุทธิ การจ่ายเงินปันผลของธนาคารให้กับผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร ตามลำดับ

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การบริหารสินทรัพย์ เป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ถือหุ้นเนื่องจาก การบริหารสินทรัพย์ จะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งหากกำไรสะสมมากจะทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นมีมูลค่าเพิ่มขึ้น และเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ถือหุ้นพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ สุนทรศิริบุญญา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์กับอัตราผลตอบแทนเกินปกติของหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลตอบแทนเกินปกติของหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารพาณิชย์

3. ด้านการบริหารหนี้สิน (Liability Management): ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารหนี้สิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการจัดหาเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ อัตราส่วนหนี้สินระยะยาว อัตราส่วนหนี้สินรวม และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถในการจัดการทางด้านแหล่งที่มาของเงินทุน และอัตราส่วนความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การบริหารหนี้สิน เป็นที่น่าพอใจเนื่องจาก การบริหารหนี้สินที่ดี มีต้นทุนการทางการเงินที่ต่ำ ช่วยให้ธนาคารสามารถมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นได้ การที่กำไรสุทธิมากส่งผลให้ ผู้ถือหุ้นมีความพึงพอใจมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมัยพร คำภามูล, อัฐจิมาพร พาน โคตร, สุรัชย์ จันทรจักรัส (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพกำไรและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ มีกำไรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานในเกณฑ์ที่ดี ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก จากตัวแปรทำนาย จำนวน 2 ตัว ได้แก่ อัตราส่วนการดำเนินงานต่อหนี้สินหมุนเวียน และอัตราส่วนกระแสเงินสดต่อรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล แสดงว่าหากประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจะทำให้กำไรเพิ่มขึ้นด้วย

4. ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ (Capital Adequacy Management): ความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความมั่นคงและมีเสถียรภาพในการดำเนินกิจการของธนาคาร จำนวนเงินกองทุนสำหรับความมั่นคงของระบบการธนาคาร การดำรงเงินทุนในจำนวนขั้นต่ำเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด และอัตราส่วนส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์รวม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ อัตราส่วนเงินกองทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม ฐานะการเงินของธนาคารมีความปลอดภัยจากการล้มละลาย ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การบริหารเงินทุนให้เพียงพอ มีความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นมากที่สุด เนื่องจากการดำรงเงินกองทุนตามกฎหมายกำหนด และการสำรองเงินทุนสำหรับการดำเนินงาน มีผลต่อ

ความมั่นคงและความสามารถในการทำกำไร ซึ่งกำไรดังกล่าวเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ถือหุ้นพึงพอใจด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภนิตา วุฒิสุมบูรณ์พันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานผ่าน CAMELS ANALYSIS กับความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพคล่อง ด้านความเพียงพอของเงินทุน ด้านคุณภาพสินเชื่อ ด้านคุณภาพสินทรัพย์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านความสามารถในการสร้างรายได้และด้านความเสี่ยงที่กระทบต่อธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ 1.1 ความสามารถในการเปลี่ยนสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ให้เป็นเงินสดได้โดยเร็วและไม่เสี่ยงกับการขาดทุน กล่าวคือ ธนาคารควรสำรองเงินสดเพิ่มขึ้นหรือมีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มตราสารทางการเงินที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี และลดสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องต่ำ เช่น หุ้นสามัญ หุ้นกู้ เป็นต้น หรือ สินทรัพย์ถาวร 1.2 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน กล่าวคือ ธนาคารควรจะทำให้อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน เพิ่มสูงขึ้น โดยสำรองเงินสดเพิ่มขึ้นหรือมีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงให้มากขึ้น เช่น ฝากเงินออมทรัพย์ในธนาคารอื่น เป็นต้น 1.3 อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก กล่าวคือ ธนาคารควรมีการกระตุ้นให้เกิดการปล่อยสินเชื่อให้มากขึ้นแต่ไม่ควรอยู่ในระดับที่สูงจนเกินไป รวมถึงกระตุ้นให้มีการฝากเงินจากลูกค้าด้วย เพื่อนำไปปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น โดยที่ต้องรักษาระดับอัตราส่วนปริมาณสินเชื่อต่อยอดเงินฝากที่เหมาะสมได้

2. ด้านการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management) มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ 2.1 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร กล่าวคือ ธนาคารควรมีการลดต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น การลดต้นทุนการขายสินค้าและบริการ ต้นทุนทางการเงิน หรือ ภาษี เป็นต้น เพื่อให้บริษัทมีกำไรได้มากขึ้นหรือสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.2 การจ่ายเงินปันผลของธนาคารให้กับผู้ถือหุ้น กล่าวคือ ธนาคารควรมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้สูงขึ้น เนื่องจากเงินปันผลเป็นส่วนหนึ่งของผลตอบแทนของนักลงทุนและผู้ถือหุ้น ซึ่งหากมีการปันผลที่สูงก็จะสามารถทำให้ราคาหุ้นสูงขึ้นได้เพราะจะทำให้หุ้นเป็นที่น่าสนใจของนักลงทุน 2.3 กำไรสุทธิ กล่าวคือ ธนาคารควรเพิ่มรายได้รวม เช่น การเพิ่มสินค้าและบริการให้มากขึ้น หรือการปล่อยสินเชื่อที่มากขึ้น หรือลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง เป็นต้น หรือลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง เช่น การลดต้นทุนการขายสินค้าและบริการ, ต้นทุนทางการเงิน เป็นต้น

3. ด้านการบริหารหนี้สิน (Liability Management) มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ 3.1 อัตราส่วนความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย กล่าวคือ ธนาคารจำเป็นต้องมีการเพิ่มสินค้าและบริการทางการเงินให้มากขึ้น และมีการลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงในสัดส่วนที่สูงขึ้น และหาแหล่งต้นทุนทาง

การเงินที่ต่ำ เช่น การกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะผิคนัดชำระหนี้ 3.2 ความสามารถในการจัดการทางด้านแหล่งที่มาของเงินทุน กล่าวคือ ธนาคารควรมีแหล่งของเงินทุนที่หลากหลายเพิ่มขึ้น รวมถึงการหาต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ เช่น การรับฝากเงินซึ่งเป็นแหล่งที่มาของเงินทุน เงินกู้ยืม และเงินส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร รวมถึงการจัดสรรสัดส่วนของเงินกู้ยืม (หนี้สิน) และส่วนของผู้ถือหุ้นที่เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3.3 อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กล่าวคือ ธนาคารควรลดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลง หรือการทำให้กำไรสุทธิให้มากขึ้น จากการดำเนินงานของกิจการ เช่น จัดหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ หรือเพิ่มการลงทุนที่มีผลตอบแทนสูง เป็นต้น เพราะกำไรสุทธิที่มากขึ้นจะทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นมีค่าเพิ่มขึ้น

4. ด้านการบริหารเงินทุนให้เพียงพอ (Capital Adequacy Management) มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

4.1 ฐานะการเงินของธนาคารมีความปลอดภัยจากการล้มละลาย กล่าวคือ ธนาคารควรเพิ่มการสำรองเงินชั้นที่หนึ่ง (Primary Reserve) ทั้งสำรองตามกฎหมาย และสำรองเพื่อทำการ โดยอาจจะเป็นเงินสด เงินฝากในธนาคารอื่น เป็นต้น หรืออาจจะเพิ่มสำรองอันดับสอง (Secondary Reserve) ด้วย โดยพิจารณาจากเสถียรภาพของเงินฝาก และลักษณะของการให้กู้ยืมและการลงทุน เป็นต้น 4.2 อัตราส่วนเงินกองทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม กล่าวคือ ธนาคารควรเพิ่ม อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่หนึ่ง ให้มากขึ้นเพื่อรองรับกับปริมาณธุรกรรมของธนาคารที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างผลตอบแทนที่มากขึ้น 4.3 อัตราส่วนส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์รวม กล่าวคือ ธนาคารควรมีส่วนของผู้ถือหุ้นให้สูงขึ้น เพื่อให้อัตราส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์รวม มีค่าสูงขึ้น โดยการเพิ่มกำไรสะสมจากกำไรสุทธิจากผลการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มการปล่อยสินเชื่อให้มากขึ้น มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย รวมถึงลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาประชากร คือ ผู้ถือหุ้นปัจจุบัน ผู้เคยถือหุ้น และผู้ตั้งใจจะซื้อหุ้นของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่ไม่สามารถถือได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นที่พึงพอใจของ ผู้ที่ได้รับหรือส่งผลกระทบต่อกรดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ หรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) โดยที่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารสามารถแบ่งได้เป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ และชุมชน จึงควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจนอกจากผู้ถือหุ้นต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชมัยพร คำภามูล, อัฐจิมาพร พานโคตร, สุรัชย์ จันทร์จรัส. (2563). *คุณภาพกำไรและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย*. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น Vol.4 No.3 September - December 2020
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2565). *ข้อมูลธนาคาร โดยสรุป*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อ 6 กันยายน 2565 จาก <https://www.scb.co.th/th/investor-relations/company-info.html>
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในหุ้น*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อ 6 กันยายน 2565 จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/factors-affecting-investment-in-stocks.html>
- พรนพ พุกกะพันธุ์ และประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงษ์. (2548). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ โพธิสว่าง. (2554). *การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติวิธีปฏิบัติและสถิติ*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภาวดี ชิตกระโทก. (2558). *ปัจจัยกำหนดประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2551 - 2557*. งานวิจัยเฉพาะ, เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธาวี สุนทรศิริบุญญา. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์กับอัตราผลตอบแทน*. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบัญชีและการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2563.
- รุจิรา เสนอกักดี. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและการกำกับดูแลกิจการต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์*. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2561.
- รวีพรรณ สาลีผล. (2551). *การเงินและการธนาคาร*. เอกสารประกอบการสอน, ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2561). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน*. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ศุภนิดา วุฒิสมนุรักษ์พันธุ์. (2561). *ความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานผ่าน CAMELS ANALYSIS กับความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์*. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2561.
- อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา และวราพร บุญจอม. (2561). *การพัฒนาตัวแบบเพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์โดยใช้กรอบแนวคิด CAMEL สำหรับการวิเคราะห์ Data Envelopment*. วารสารคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 41 ฉบับที่ 158 เมษายน - มิถุนายน 2561.