

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการเป็นหัวใจสำคัญมากสำหรับธุรกิจนี้ ทุกธนาคารจึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจความประทับใจให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการของบุคลากร การเสนอบริการด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาให้บริการซ้ำอีก เป็นต้น ดังนั้นการแข่งขันดังกล่าว ทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับเขาได้มากที่สุด

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวมเป็นอย่างมาก ธุรกิจเกือบทุกประเภทตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ต่างก็มีความสัมพันธ์กับธนาคารพาณิชย์ไม่ด้านใดก็ด้านหนึ่งเสมอ เช่น การใช้บริการบัญชีต่างๆ ของธนาคาร เช่น บัญชีออมทรัพย์ ฝากประจำ กระแสรายวัน การใช้สินเชื่อ การขอหนังสือรับรองหรือค้ำประกันการชำระค่าสาธารณูปโภค และการปรึกษาทางการเงินเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เช่น หน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และองค์กรการกุศลก็ยังต้องอาศัยธนาคารพาณิชย์ในการอำนวยความสะดวกทางการเงิน เช่นกัน ในแง่ตัวบุคคล ธนาคารพาณิชย์ก็เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรับฝากเงิน การให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้านที่อยู่อาศัย การรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้นประเทศต่างๆ จึงมีกฎหมายโดยเฉพาะในการกำหนดขอบเขตของประกอบกิจการของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อให้การควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ฉบับ พ.ศ. 2535 มาตรา 4 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้

"การธนาคารพาณิชย์" หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ปัจจุบันสามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้
คือ

1. การรับฝากเงิน
2. การให้กู้ยืมเงิน
3. การรับรองและค้ำประกัน
4. การโอนเงิน
5. การเรียกเก็บเงินตามตราสาร
6. การให้สินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ
7. การลงทุนในหลักทรัพย์
8. การให้บริการด้านประกันต่างๆ เช่น การประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ
9. ฯลฯ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2537 การดำเนินงานของสาขาสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านการรับฝากเงิน
2. การให้บริการด้านการเบิก-ถอน เงินจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (เอ.ที.เอ็ม)
3. การให้บริการด้านบัตรเครดิต
4. การให้บริการด้านสินเชื่อ เช่น การให้สินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเพื่อการบริโภค
5. การให้บริการด้านต่างประเทศ เช่น การรับซื้อ ขาย เงินตราต่างประเทศ การโอนเงินไปต่างประเทศ
6. การให้บริการด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์
7. การให้บริการด้านการประกันต่าง ๆ เช่น การประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ
8. การให้บริการด้านการทำ พ.ร.บ.รถยนต์ และรถจักรยานยนต์

การให้บริการธุรกิจด้านต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะคล้ายคลึงกัน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงต้องแข่งขันกันและเร่งมือพัฒนาระบบโดยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสารใหม่ๆ มาใช้ในกิจการธนาคาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานทั้งแก่ธนาคารและลูกค้า ซึ่งเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

สาเหตุที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องพยายามพัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ มีเหตุผลดังนี้ คือ

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น ธนาคารสามารถให้บริการที่แตกต่างจากธนาคารอื่นและเป็นบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ผลตอบแทนที่ดีกว่าให้ลูกค้า ดังนั้นธนาคารจึงสามารถขายบริการอื่น ๆ จากความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อธนาคารได้อีก

2. เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งในตลาดและเพิ่มกำไรแก่ธุรกิจธนาคาร

3. เพื่อลดต้นทุนด้านแรงงานของพนักงานในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

4. การเติบโตทางเศรษฐกิจและระบบการเงินของประเทศ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความสะดวกในการทำงานเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าด้วย

5. ปรับปรุงช่องทางให้บริการลูกค้าตลอดจนจุดขายต่าง ๆ ให้ถูกต้องและทันเหตุการณ์ เนื่องจากปัจจุบันการค้าโลกนั้นแต่ละประเทศได้เปิดเสรีมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ทั้งทางด้านการค้าและการเงินสามารถรับรู้กันเร็วขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงต้องเร่งพัฒนาเทคโนโลยีและการสื่อสารพร้อมทั้งเปิดจุดขายต่าง ๆ ให้มากและถูกต้องเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าให้ได้

อย่างไรก็ตาม ยังมีเงื่อนไขอยู่อีก 3 ประการ ที่เป็นข้อจำกัดในการพัฒนาตนเอง

เงื่อนไขแรก คือ ค่าใช้จ่ายในการลงทุน เนื่องจากต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเป็นเงินจำนวนมาก

เงื่อนไขที่สอง คือ ค่านิยมของลูกค้า การที่ธนาคารจงใจให้บริการแก่ลูกค้าประเภทใดก็ตาม จะต้องมีการศึกษารูปแบบที่บริการและความต้องการของลูกค้าก่อน

เงื่อนไขที่สาม คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ธนาคารจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือคอมพิวเตอร์ และสามารถแก้ไขปัญหาที่จะตามมาได้

ดังนั้นการศึกษาถึงระบบและขั้นตอนในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่ควรจะทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบการให้บริการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น และศึกษานี้ยังจะศึกษาถึงต้นทุน-ผลตอบแทน ของการให้บริการทางด้านการเงิน โดยอาศัยการจัดอัตราผล

ตอบแทนทั้งในรูปของมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value) อัตราผลตอบแทนของการลงทุน (Internal Rate of Return) และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit Cost ratio) ตลอดจน การศึกษานี้จะพยายามหาระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ของธนาคารพาณิชย์ในการให้ บริการทางด้านการเงินด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายของธนาคารในการขยาย สาขาต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงต้นทุน ผลตอบแทน ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์สาขาหนึ่ง ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความไวในการเปลี่ยนแปลงเมื่อต้นทุนและผลตอบแทนมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น หรือ ลดลง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงต้นทุน ผลตอบแทน ผลตอบแทนสุทธิ ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ หนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการวางแผนพัฒนา ระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนและผลตอบแทน ในการลงทุนของธนาคาร พาณิชย์สาขาหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 – 2543

โดยทำการศึกษาจากข้อมูลในอดีตที่ผ่านมาของธนาคาร พร้อมทั้งวิเคราะห์ความไว (Sensitivity Analysis) ด้วยการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต้นทุนและผลตอบแทน ประกอบด้วย อัตราส่วน ต้นทุนของธนาคารที่เพิ่มขึ้น และรายได้ของธนาคารที่ลดลง

1.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ข้อมูล ทางสถิติเกี่ยวกับรายได้จากการให้บริการต่างๆ และรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ งบดุลและ งบกำไรขาดทุน