

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

##### 1. ทฤษฎีการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของธนาคารพาณิชย์หนึ่ง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อาศัยหลักและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

##### 1.1 แนวคิดทางทฤษฎี เกี่ยวกับต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์แบ่งออกได้ดังนี้

1. ต้นทุนที่ชัดเจน ( Explicit cost ) หมายถึง รายจ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรธุรกิจจ่ายไปเป็นค่าซื้อวัตถุดิบ ค่าแรงและเงินเดือน ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่า ค่าดอกเบี้ย ค่าขนส่ง ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ค่าเสื่อมราคา ค่าโฆษณาและค่าภาษี เป็นต้น รายจ่ายเหล่านี้เป็นรายการที่เกิดขึ้นแล้ว และบันทึกไว้ในบัญชีของกิจการแล้ว

2. ต้นทุนที่ไม่ชัดเจน ( Implicit cost ) หมายถึง ต้นทุนที่ไม่ได้มีการจ่ายออกไปเป็นตัวเงินจริงๆ แต่จะต้องถูกประเมินขึ้นในการที่เจ้าของเสียสละให้แก่กิจการผลิตของตนเอง เช่น เงินเดือนของเจ้าของกิจการ ค่าเช่าที่ดินที่ควรจ่ายถึงแม้เป็นเจ้าของตนเอง เป็นต้น

##### 1.2 การคิดค่าเสื่อมราคา (Depreciation-value)

ค่าเสื่อมราคา หมายถึง มูลค่าของทรัพย์สินที่มีการเสื่อมสภาพ จึงต้องเป็นค่าใช้จ่ายในระบอบระยะเวลาบัญชีตลอดอายุการใช้งานที่ได้ประมาณไว้

ในการคำนวณหาค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินทางบัญชานั้น มีปัจจัยในการคิดคำนวณ 3 ประการ คือ

- ก) ราคาที่ซื้อหรือราคาทุน (Cost)
- ข) มูลค่าซาก (Salvage or Residual Value)
- ค) อายุการใช้งานโดยประมาณ (Estimated Life)

ส่วนวิธีในการคิดค่าเสื่อมราคาที่ยอมรับนั้นมี 3 วิธี คือ

- (ก) การคิดค่าเสื่อมราคาในอัตราคงที่หรือวิธีเส้นตรง (Straight-time Method)
- (ข) ผลรวมจำนวนปี (Sum of the years digits Method)
- (ค) วิธียอดลดลงทวีคูณ (Double-declining Balance Method)

ในการศึกษานี้ การคิดค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินโดยใช้วิธีการคิดคำนวณค่าเสื่อมราคาแบบวิธีเส้นตรง (Straight-time Method) โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน / ปี} = \frac{\text{ราคาต้นทุน} - \text{มูลค่าซาก}}{\text{อายุการใช้งาน (ปี)}}$$

## 2. แนวความคิดในการหาผลได้จากการให้บริการธนาคารพาณิชย์

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์นั้นส่วนใหญ่ก็เพื่อมุ่งหวังสร้างรายได้ ภาพพจน์ และเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้กับธนาคารมากขึ้นซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างก็ทำธุรกิจเพื่อผลกำไรเป็นหลัก แต่ในทางเศรษฐศาสตร์จะมองถึงผลประโยชน์ด้านอื่นๆ แม้ว่าจะไม่สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขหรือมูลค่าได้ก็ตาม

ผลได้ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการ ได้แก่

1. ผลได้ทางตรง (Direct benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร คือ การหารายได้และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด

### ก. รายได้จากค่าธรรมเนียม ได้แก่

- ค่าธรรมเนียมจากการโอนเงิน การนำเงินเดือนเข้าบัญชีพนักงาน
- ค่าธรรมเนียมจากการซื้อเช็คเช็ค หรือ ดราฟ
- ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการบัตรเครดิต
- ค่าธรรมเนียมจากการตีค่าเงินตราต่างประเทศ
- ค่าธรรมเนียมจากการรับชำระค่าสาธารณูปโภค
- ค่าธรรมเนียมจากการให้สินเชื่อ
- ค่าธรรมเนียมจากการรับทำ พรบ.รถยนต์ และ รถจักรยานยนต์

### ข. รายได้จากดอกเบี้ยรับ

- ดอกเบี้ยในการให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อประเภทเบิกเงินบัญชี เงินกู้ หนังสือค้ำประกัน รับซื้อเช็คและตัวเงิน เตเตอร์ออฟเครดิต แพคกิ้งเครดิต การรับซื้อตัวเงิน เป็นต้น

2. ผลได้ทางอ้อม (Indirect benefits) หมายถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากผลได้ทางตรงหรือเป็นผลกระทบจากโครงการ ได้แก่

- ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- การมีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

## 2. เกณฑ์ในการวิเคราะห์ทางการเงิน

การวิเคราะห์และประเมินค่าโครงการนั้น โดยทั่วไปจะอาศัยทฤษฎีการวิเคราะห์ต้นทุน ผลตอบแทน (Cost Benefit Analysis) และการศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Analysis)

การวิเคราะห์ทางการเงิน เป็นการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนของโครงการและผลตอบแทนหรือผลกำไรทางการเงินของโครงการสำหรับโครงการเอกชน วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์ว่าโครงการที่จัดทำนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ กล่าวคือ ผลตอบแทนที่ได้รับควรสูงกว่าเงินที่ลงทุนโดยคำนึงถึงค่าเสียโอกาสซึ่งอยู่ในรูปของอัตราส่วนลด (Discount rate) การวิเคราะห์ทางการเงินของโครงการจะวิเคราะห์ด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

### 2.1 การคาดคะเนกระแสการไหลเวียนเงินสดของโครงการ (Cash Flow)

เป็นการวิเคราะห์กระแสเงินสดต่างๆ ของโครงการ (Cash Flow) อันประกอบด้วยกระแสเงินสดรับ กระแสเงินสดจ่าย และกระแสเงินสดสุทธิ เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้น ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ต้นทุนด้านอื่นๆ ในลำดับต่อไป

$$\text{กระแสเงินสดสุทธิ (Net Cash Flow)} = \text{กระแสเงินสดรับ} - \text{กระแสเงินสดจ่าย}$$

### 2.2 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV)

มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการได้จากการนำกระแสเงินสดสุทธิของแต่ละปีมาเทียบให้เป็นมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดสุทธิ โดยคิดอัตราคิดลดตามอัตราผลตอบแทนที่หน่วยธุรกิจต้องการหรือค่าของทุน

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{Bt}{(1+i)^t} - \sum_{t=1}^n \frac{Ct}{(1+i)^t} - C_0$$

โดยที่	$B_t$	=	ผลตอบแทนในปีที่ $t$
	$C_0$	=	เงินลงทุนเริ่มแรก
	$C_t$	=	เงินลงทุนสุทธิของโครงการในปีที่ $t$
	$i$	=	อัตราส่วนลดหรืออัตราดอกเบี้ย
	$t$	=	ปีของโครงการ คือ ปีที่ 1, 2, ..., $n$
	$n$	=	อายุของโครงการ

### 2.3 อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio : B/C Ratio)

อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน หมายถึง อัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทน ซึ่งวัดออกมาในรูปของค่าปัจจุบันของผลตอบแทน เทียบกับค่าปัจจุบันของต้นทุนที่จ่ายไปในการดำเนินการโครงการ

สำหรับการคำนวณอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนในทางธุรกิจนั้นเรียกว่า "ดัชนีกำไร" (Profitability Index : PI) เกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินใจในการลงทุน หากค่า B/C ratio มีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าโครงการนั้นเหมาะแก่การลงทุน โดยมีวิธีการคำนวณเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$B/C = \frac{PVB}{PVC} = \frac{\sum_{t=1}^n \frac{B_t}{(1+i)^t}}{C_0 + \sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1+i)^t}}$$

โดยที่	$PVB$	=	มูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทน (Present Value of Benefit)
	$PVC$	=	มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุน (Present Value of Cost)
	$B_t$	=	ผลตอบแทนในปีที่ $t$
	$C_t$	=	เงินลงทุนสุทธิของโครงการในปีที่ $t$
	$C_0$	=	เงินลงทุนเริ่มแรก
	$i$	=	อัตราส่วนลดหรืออัตราดอกเบี้ย
	$t$	=	ปีของโครงการ คือ ปีที่ 1, 2, ..., $n$
	$n$	=	อายุของโครงการ

## 2.4 อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ (Internal Rate Of Return : IRR)

อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ หมายถึง อัตราส่วนที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตเท่ากับมูลค่าปัจจุบันของเงินลงทุนสุทธิของโครงการนั้นพอดี การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 Trial and error เป็นวิธีการทดลองเพื่อทดสอบหาระดับของอัตราส่วนลดหลายอัตรา แล้วเลือกส่วนลดที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเท่ากับศูนย์ ซึ่งอัตราส่วนลดนี้ก็คือ อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการนั่นเอง ซึ่งวิธีการ Trial and error นั้นพบว่าไม่สะดวกในการปฏิบัติ เนื่องจากต้องเสียเวลาในการคำนวณเพื่อหาอัตราส่วนลดเป็นจำนวนหลายอัตราเพื่อทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับศูนย์

วิธีที่ 2 Interpolation ซึ่งสามารถคำนวณหาได้จากสมการความสัมพันธ์ดังนี้

$$IRR = DR_L + (DR_U - DR_L) \left( \frac{NPV_L}{NPV_L - NPV_U} \right)$$

โดยที่	DR	=	อัตราส่วนลด (Discount Rate)
	DR <sub>L</sub>	=	อัตราส่วนลดค่าต่ำ (Lower Discount Rate)
	DR <sub>U</sub>	=	อัตราส่วนลดค่าสูง (Upper Discount Rate)
	NPV	=	มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)
	NPV <sub>L</sub>	=	มูลค่าปัจจุบันสุทธิที่ใช้อัตราส่วนลดค่าต่ำ (Lower Net Present Value)
	NPV <sub>U</sub>	=	มูลค่าปัจจุบันสุทธิที่ใช้อัตราส่วนลดค่าสูง (Upper Net Present Value)

## 2.5 ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

การคำนวณระยะเวลาคืนทุน หรือจำนวนปีในการดำเนินงานซึ่งจะทำให้มูลค่าการลงทุนสะสม (อย่างน้อยที่สุด) เท่ากับมูลค่าตอบแทนเงินสดสุทธิสะสมหรืออาจกล่าวได้ว่าระยะเวลาคืนทุน คือ จำนวนปีในการดำเนินการ ซึ่งทำให้ผลกำไรที่ได้รับในแต่ละปีรวมกันแล้วมีค่าเท่ากับ จำนวนเงินลงทุนเริ่มแรก ผลกำไรในที่นี้ คือ กำไรสุทธิหลังหักภาษี+ดอกเบี้ย+ค่าเสื่อมราคา ซึ่งระยะเวลาคืนสามารถคำนวณได้จาก

$$\text{ระยะเวลาคืนทุน} = \text{ค่าใช้จ่ายในการลงทุน} / \text{ผลตอบแทนสุทธิเฉลี่ยต่อปี}$$

## 2.6 การวิเคราะห์ความไวต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis)

การวิเคราะห์ความไวต่อการเปลี่ยนแปลงจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการประเมินความทนต่อเหตุการณ์ในอนาคตที่จะเปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์เดิมของโครงการ หรือเกิดจากปัจจัยภายนอกประเทศที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความแปรผันด้านต้นทุน ความแปรผันด้านรายได้หรือผลตอบแทน

### เกณฑ์การตัดสินใจลงทุน ( Investment decision )

การตัดสินใจทางการลงทุน (Investment Decision) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกโครงการลงทุนว่า ควรลงทุนในโครงการใดจึงจะได้ผลตอบแทนตามต้องการ โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจทางการลงทุนที่คำนึงถึงค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ได้แก่ มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit/Cost Ratio : B/C Ratio) อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ (Internal Rate Of Return : IRR) ตามรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น

เกณฑ์ต่างๆที่ใช้ในการตัดสินใจทางการลงทุนดังกล่าวมาแล้ว จะทำให้ผู้วิเคราะห์โครงการลงทุนตัดสินใจว่าควรลงทุนในโครงการนั้นๆหรือไม่ โดยปกติโครงการที่ให้ค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นโครงการที่น่าลงทุน ได้แก่

(ก) มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ถ้ามูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ที่คำนวณได้มีค่าเป็นบวก แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ย (หรืออัตราส่วนลด) และ ถ้ามูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับอัตราดอกเบี้ย (หรืออัตราส่วนลด)พอดี ซึ่งทั้งสองกรณีสามารถยอมรับโครงการได้ แต่ถ้าหากมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิมีค่าเป็นลบ แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับจากโครงการต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ย (หรืออัตราส่วนลด) คือจะเกิดการขาดทุนดังนั้นโครงการนั้น จะไม่สามารถยอมรับได้จึงควรล้มเลิกไป

(ข) อัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน ( B/C ratio ) ถ้าหากผลการคำนวณอัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุนมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 (  $B/C > 1$  ) แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้จากโครงการจะมีมากกว่าหรืออย่างน้อยที่สุดเท่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการดำเนินงานในโครงการนั้น

(ค) อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ ( IRR ) ถ้าหากผลของการคำนวณ NPV มีค่าออกมาเป็นบวก แสดงว่าอัตราส่วนลดที่ใช้ในการคำนวณมีค่าต่ำเกินไป จึงควรเปลี่ยนมาลองใช้อัตราส่วนลดที่สูงขึ้น หากผลลัพธ์ที่ได้ออกมาเป็นลบ แสดงว่าอัตราส่วนลดที่ใช้ในการคำนวณสูง

เกินไป ทั้งนี้อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (หรืออัตราส่วนลด) ที่ได้ควรมีค่าสูงเกินกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคารพาณิชย์ถัวเฉลี่ยหรือสูงกว่าต้นทุนของเงินทุน

(ง) ระยะเวลาคืนทุน ( Payback Period ) จะเลือกโครงการที่ให้ระยะเวลาคืนทุนสั้นที่สุดและเร็วที่สุด

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิน ปาจวง (2537) ทำการศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝากในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการรองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารไปมาสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพ น่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารดี น่าเชื่อถือ สำหรับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก รองลงมาคือ การให้บริการล่าช้า เครื่องฝาก-ถอนเงินขัดข้องเป็นประจำ พนักงานมีน้อย และพนักงานไม่มีอัธยาศัยการต้อนรับที่ดี โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงในด้านต่างๆ มีความรวดเร็วในการให้บริการและบริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น มีเครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติที่ทันสมัยใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถสะดวก มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายที่ดีและมีของชำร่วย ของแจกในเทศกาลที่สำคัญ และธนาคารไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมของบริการต่างๆ หลายขั้นตอน

ดารี ลิ้มมหาคุณ (2540) ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนของระบบบริการจ่ายเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ไทยจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อศึกษาระบบและวิธีจ่ายเงิน (ถอนเงิน) โดยเครื่องอัตโนมัติ (ATM) ศึกษาต้นทุน-ผล ได้ (Cost Benefit) ของการให้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ เพื่อหาจุดคุ้มทุน (Break-even point) ของธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการถอนเงินโดยผ่านเครื่องอัตโนมัติโดยใช้กรณีของธนาคารเอเชียจำกัด(มหาชน) จำนวน 9 สาขา ในกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษา จากการศึกษาได้ข้อสรุปดังนี้

1. จุดคุ้มทุน (Breakeven Point) คำนวณหาจากคำนวณรายการถอนเงิน (Transaction) ที่เกิดจากลูกค้าของธนาคารเอเชียและธนาคารอื่นที่ถอนเงินจากเครื่อง ATM ของ

ธนาคารเอเชียซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของธนาคารเอเชียมีผลรายได้รวมเท่ากับต้นทุนรวมที่จ่ายออกไป พบว่ามีจุดคุ้มทุนในปีที่ 4

2. การประเมินการลงทุน พบว่าการวิเคราะห์โครงการเป็นดังนี้

2.1	มีมูลค่าปัจจุบัน (NPV)	=	45,794,878.86 บาท
2.2	มีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (IRR)	=	29.72%
2.3	มีอัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (B/C ratio)	=	1.39
2.4	มีระยะคืนทุน (Payback period)	=	12 ปี 9 เดือน
2.5	มีจุดคุ้มทุน (Breakeven Point)	=	ในปีที่ 4

3. มีการวิเคราะห์ความไหวตัว (Sensitivity) โดยมีการกำหนดให้มีรายได้ลดลง 10% หรือต้นทุนเพิ่มขึ้น 10 % พบว่าโครงการก็ยังมีจุดคุ้มทุนจากการประเมินการลงทุน

**บุญชู ทิมเสนีย์ (2540)** ทำการวิเคราะห์หีบกำไรขาดทุนของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์อาศัยวิธีการประเมินผลกำไรขาดทุนเชิงธุรกิจ (Profitabilities Analysis) 7 แผนงาน คือ กำไรสุทธิ, รายได้ดอกเบี้ยรับ, รายจ่ายดอกเบี้ย, เงินฝาก, เงินให้กู้ยืม, รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย และสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 26.20, 2.55, 1.43, 2.65, 5.92, 27.92 และ 31.8 ตามลำดับ สำหรับผลการพยากรณ์การเติบโตของแผนงานต่างๆ พบว่า กำไรสุทธิ, รายได้ดอกเบี้ยรับ, รายจ่ายดอกเบี้ย, เงินฝาก, เงินให้กู้ยืม, รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยและสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ จะมีอัตราเติบโตร้อยละ 0.08, 1.49, 2.95, 1.71, 2.40, -0.08 และ 3.21 ตามลำดับ

**จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541)** ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารทราบถึงปัญหาของสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย โครงสร้างของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เปลี่ยนไปโดยทราบถึงการแข่งขันระดมเงินฝากของธนาคารโดยจ่ายอัตราดอกเบี้ยสูง และทราบถึงการค้ำประกันเงินฝากเต็มจำนวนโดยรัฐบาล ลูกค้ามีความเห็นว่าความมั่นคงของธนาคารมีความเสี่ยงและไม่มีความเสี่ยงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย และความมั่นคงของธนาคารไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้านำมาพิจารณาในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลักในอันดับต้นๆ เท่านั้น นอกจากนี้ลูกค้ายัง



พิจารณาจากการบริการของผู้บริหารสาขา และพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ ให้การบริการสะดวกรวดเร็วและเชื่อถือได้ รวมถึงทำเลที่ตั้งธนาคารไปมาสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

พัชรีย์ กษิรวัดน์ (2542) ศึกษา "การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของการลงทุนในธุรกิจคลังเก็บเอกสารในจังหวัดเชียงใหม่" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณความต้องการใช้บริการคลังเก็บเอกสาร และเพื่อศึกษาด้านต้นทุนผลตอบแทนทางการเงินของการลงทุนในธุรกิจคลังเก็บเอกสารในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 กรณีตามจำนวนลูกค้า คือ กรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 30, 35 และ 40 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และวิเคราะห์ทางการเงินโดยการคาดคะเนกระแสการไหลเวียนเงินสดของโครงการ (Cash Flow) หามูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) ห้ออัตราส่วนของผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio : B/C Ratio) และห้ออัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ (Internal Rate of Return : IRR) หลังจากนั้นวิเคราะห์ความไวต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณความต้องการหรือจำนวนกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจคลังเก็บเอกสารในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีโดยมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 8.2 ต่อปี ผลการวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนทางการเงินของโครงการลงทุนพบว่า กรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 30 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายนั้น ไม่เหมาะต่อการลงทุน เนื่องจากให้ห้ออัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) ต่ำกว่าห้ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่กำหนดคือร้อยละ 16 มีมูลค่าปัจจุบันของผลได้สุทธิ (NPV) น้อยกว่า 0 และห้ออัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนโครงการ (B/C Ratio) น้อยกว่า 1 ส่วนกรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 35 และ 40 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ที่มีความเหมาะสมต่อการลงทุนและมีความเป็นไปได้ เนื่องจากให้ห้ออัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) สูงกว่าห้ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่กำหนดคือ ร้อยละ 16 มีมูลค่าปัจจุบันของผลได้สุทธิ (NPV) มากกว่า 0 และห้ออัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนโครงการ (B/C Ratio) มากกว่า 1 ผลการวิเคราะห์ความไหวตัวของโครงการเมื่อการเปลี่ยนแปลงของรายได้ลดลงพบว่า กรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย มีความทนต่อการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายมากกว่ากรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 35 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ส่วนกรณีที่มีจำนวนลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 30 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ไม่สามารถดำเนินกิจการได้หรือไม่เหมาะสมต่อการลงทุน

ณิศา จันประภา (2544) ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน ของบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชีแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2537-2542 การให้บริการของบริษัทสามารถดำเนินอยู่ได้ ภายใต้การประเมินที่ห้ออัตราส่วนลดร้อยละ 10.0 ส่วนผลตอบแทนจากการประกอบการด้านนี้ที่วิเคราะห์ได้คือ NPR , IRR และ B/C ratio ซึ่งให้เห็น

ว่าไม่คุ้มค่ากับการลงทุน และหวังให้ผลตอบแทนของบริษัทลดลงเป็นอย่างมาก เพราะหากบริษัทให้บริการด้านการสอบบัญชีเพียงอย่างเดียว จะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าอัตราส่วนร้อยละ 15.99 (IRR ของการสอบบัญชี (25.55) – อัตราส่วนลด(10.0) ) แต่เมื่อมีบริการด้านให้คำปรึกษาและอบรม ผลตอบแทนลดลงเหลือเพียงร้อยละ 7.58 (IRRของบริษัท (17.58) - อัตราส่วนลด (10.0) ) จึงได้ผลสรุปว่า บริษัทควรกำหนดแนวทางในการยุติการให้บริการด้านคำปรึกษาและอบรม และดำเนินการให้บริการสอบบัญชีเพียงด้านเดียว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University