

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาเศรษฐกิจ โดยอาศัยการค้าขายกับต่างประเทศมีการนำเข้าและส่งออกสินค้าและบริการไปขายทั่วโลก เพื่อจะได้รับเงินตราและสินค้าทุนเพื่อมาปรับปรุงและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และสามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนได้ การการค้าขายสินค้าและบริการกับต่างประเทศจะต้องเน้นการส่งออกเป็นหลัก จึงจะช่วยให้ประเทศไทยเราได้เปรียบดุลการชำระเงินกับประเทศคู่ค้า อันจะก่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจและการเงินของประเทศมีเสถียรภาพ ซึ่งเมื่อมีการค้าขายที่ย่อมมีการใช้เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน แต่อย่างไรก็ดี ถ้าหากมีการใช้เงินสดชำระค่าสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก ก็อาจมีความยุ่งยากไม่สะดวกในการพกพาและไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินจากการปล้นจี้ของโจรผู้ร้าย ดังนั้น จึงมีการนิยมใช้ตราสารเช็ค (Cheque) , ตั๋วแลกเงิน หรือ ตั๋วสัญญาใช้เงินตลอดจนการโอนเงินมาชำระค่าสินค้าแทนเงินสด เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยกว่า

เช็ค (Cheque) คือ ตราสารทางการเงินชนิดหนึ่ง ที่สามารถชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย โดยมีธนาคารเป็นผู้ออกตราสารนี้ และเจ้าของบัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นผู้รับผิดชอบชำระเงินตามจำนวนที่ระบุในตราสารนี้ ตามวันที่ที่สั่งจ่ายในเช็คดังกล่าว ในต่างประเทศมีการใช้เงินในรูปแบบของตราสารเช็ค แทนเงินสดเป็นที่นิยม มากกว่า 70% ของปริมาณเงินที่ใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการแต่ในประเทศไทยยังมีเปอร์เซ็นต์การใช้เช็ค น้อยเพียงประมาณ 30% ของปริมาณเงินที่ใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเท่านั้น (วเรศ อุปปาดิก, เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร หน้า 12 , 2539)

ปัจจุบันถึงแม้ปริมาณการใช้เช็คมีแนวโน้มสูงขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกปลอดภัย มีความรวดเร็วและความคล่องตัวสูงในการค้าขายติดต่อแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการก็ตาม แต่การใช้เช็คก็มีความเสี่ยงสูงตามมาทั้งนี้เนื่องจากมักมีการจ่ายเป็นเช็คที่ไม่มีเงินอยู่ในบัญชีเงินก่อให้เกิดปัญหาเช็คคืนตามมาอยู่เสมอซึ่งส่วนใหญ่มักมีข้ออ้างว่าเป็นเพราะเศรษฐกิจกำลังตกต่ำเป็นสำคัญ

ในกรณีติดต่อกับค้าขาย และมีการจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้ากับพ่อค้าหรือผู้ค้าขายที่มาจากต่างจังหวัด แล้วมาซื้อสินค้ายังอีกจังหวัดหนึ่ง พ่อค้าจะเลือกการจ่ายเงินได้หลายวิธี เช่นจ่ายเป็นตั๋วแลกเงินต่างท้องถิ่น (Draft) หรือ เช็คว่าส่วนตัว (Personal cheque) ในกรณีการใช้ตราฟัทจะไม่มีปัญหาในด้านเช็คว่า แต่พ่อค้าส่วนใหญ่นิยมจ่ายเงินค่าสินค้าเป็นเช็คว่าส่วนตัว เพราะความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย พร้อมกับความเชื่อถือในด้านการค้า แต่พ่อค้าผู้รับเช็คว่าจะต้องเสียเวลานำมาฝากธนาคารให้เรียกเก็บ ซึ่งธนาคารเรียกเช็คว่าที่ฝากเรียกเก็บนี้ว่า เช็คว่าต่างท้องถิ่นเพื่อเรียกเก็บ หรือตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ (Bill for collection)

ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ (Bill for Collection) ในที่นี้จึงหมายถึง ตราสาร หรือเช็คว่า หรือตั๋วเงินที่สั่งจ่ายโดยเจ้าของบัญชีเดินสะพัด ผ่านธนาคารตัวแทนเจ้าของเช็คว่า หรือตราสารดังกล่าว ให้แก่เจ้าหนี้ หรือลูกค้าเป็นตั๋วเงินหรือตราสารที่มีธนาคารตัวแทนอยู่ต่างถิ่นหรือต่างจังหวัด

เนื่องจากขบวนการหรือขั้นตอนการส่งเรียกเก็บเช็คว่าต่างจังหวัดต้องใช้เวลาอย่างน้อย 2 – 3 วัน กว่าจะได้เงินมาใช้หรือเข้าบัญชี และในความเป็นจริงก็ต้อง ใช้เวลา 6 – 7 วันทำการขึ้นไป เพราะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเริ่มตั้งแต่พนักงานธนาคารรับเช็คว่าจากลูกค้ามาผ่านขั้นตอนการทำงานและอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ความสามารถของพนักงานตลอดจนเทคนิคที่นำมาใช้ในการ ส่งเช็คว่าจนถึงการตอบรับกลับมา มักมีการใช้เวลามากขึ้นอันเกิดจากความล่าช้าซึ่งเป็นผลทำให้มีข้อเสียหายเกิดขึ้นทั้งสองฝ่ายคือทั้งฝ่ายธนาคารและฝ่ายลูกค้าผู้ส่งเช็คว่าไปเรียกเก็บเงินลูกค้า สำหรับฝ่ายลูกค้าจะสูญเสียโอกาสทางการค้าเข้าไปช่วงระยะเวลาหนึ่งแทนที่จะได้นำเงินนั้นมาหมุนเวียนซื้อสินค้าได้เร็วขึ้น ส่วนทางฝ่ายธนาคารก็จะสูญเสียรายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ของยอดเงินฝากเร็วขึ้น

ในระบบเรียกเก็บเช็คว่าที่ส่งผ่านธนาคารพาณิชย์ที่เป็นตัวแทนการจ่ายเงินของเจ้าของบัญชีเดินสะพัดนั้น มีการส่งเข้าเรียกเก็บได้ 2 วิธี ตามประเภทของเช็คว่า ดังนี้

1. เช็คว่าที่ตัวแทนเป็นธนาคารจ่ายเงินอยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน สามารถส่งผ่านระบบ การหักบัญชี (clearing) ที่มีธนาคารกลางของรัฐ (ธนาคารแห่งประเทศไทย) เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนให้แก่ธนาคารต่าง ๆ ที่มีลูกค้าของแต่ละธนาคารส่งเข้ามาเรียกเก็บ ซึ่งจะรู้ผลภายในวันรุ่งขึ้น
2. เช็คว่าที่ตัวแทนที่เป็นธนาคารจ่ายเงินอยู่ต่างท้องถิ่น หรือเช็คว่าต่างจังหวัดสามารถเรียกเก็บได้โดยการเรียกเก็บที่เรียกว่า B/C (Bill for Collection)

เช็คว่าเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์ 9 แห่งในจังหวัดลำพูนในปี พ.ศ. 2542 มีจำนวนทั้งสิ้น 40,801 ฉบับมีมูลค่าคิดเป็นจำนวนเงิน 1,239,279,190 บาท เป็นเช็คว่าจำนวน 1,584 ฉบับหรือร้อยละ 3.8 % คิดเป็นจำนวนเงิน 72,339,279 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 % ดังแสดงในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 แสดงข้อมูลจำนวนเช็คเรียกเก็บและเช็คคืนภายในเขตจังหวัดลำพูน ของ
ธนาคารพาณิชย์ 9 ธนาคาร

ประจำปี พ.ศ. 2542	เช็คเรียกเก็บ		เช็คคืน		ร้อยละของเช็คคืน	
	จำนวน ฉบับ	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน ฉบับ	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน เช็ค	จำนวนเงิน (บาท)
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	4,890	152,572,106	178	6,606,236	3.6	4.3
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	4,917	156,362,698	173	7,401,474	3.5	4.7
ธนาคารกรุงไทย จำกัด	5,355	168,533,600	186	7,770,377	3.4	10.5
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	4,646	159,508,469	188	8,714,480	2.9	5.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด	4,502	130,636,426	160	7,155,029	3.5	5.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	4,744	141,352,965	219	8,470,989	4.6	6.0
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	4,366	162,848,127	226	14,249,621	5.2	8.8
ธนาคารศรีนคร จำกัด	3,609	85,289,689	115	6,626,041	3.2	7.8
ธนาคารเอเชีย จำกัด	3,772	82,694,110	139	5,345,032	3.4	6.5
รวม	40,801	1,239,798,190	1,584	72,339,279	3.8	5.9

ที่มา : จากธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

จากเช็คเรียกเก็บทั้งหมด 40,801 ฉบับสามารถคิดเป็นเงิน 1,239,798,190 บาทในตาราง 1.1 แยกเป็นเช็คเรียกเก็บในท้องที่เป็นจำนวน 28,817 ฉบับ ของวงเงินจำนวน 1,105,800,045 บาท และเป็นเช็คเรียกเก็บต่างท้องถื่น 11,984 ฉบับ วงเงิน 133,998,145 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.4 % ของเช็คเรียกเก็บทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 1.2

ตาราง 1.2 : แสดงเช็คเรียกเก็บในท้องถิ่นและเช็คเรียกเก็บต่างท้องถิ่นของธนาคารพาณิชย์ 9 แห่ง ในจังหวัดลำพูน ปี พ.ศ. 2542

จำนวนเงิน : บาท

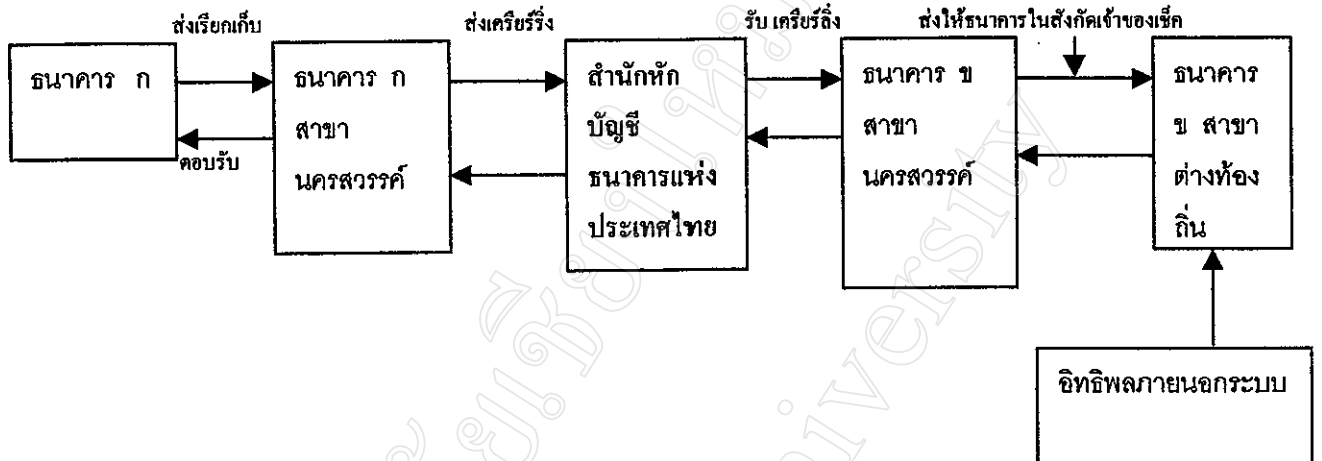
ประจำปี พ.ศ. 2542	เช็คเรียกเก็บ		เช็คเรียกเก็บในท้องถิ่น		เช็คเรียกเก็บต่างท้องถิ่น		ร้อยละของเช็คต่างท้องถิ่น	
	จำนวนฉบับ	จำนวนเงิน	จำนวนฉบับ	จำนวนเงิน	จำนวนฉบับ	จำนวนเงิน	จำนวนฉบับ	จำนวนเงิน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	4,890	152,572,106	3,163	130,373,913	1,727	22,198,193	35	14.5
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	4,917	156,362,698	3,494	142,647,552	1,423	13,715,146	28.9	8.8
ธนาคารกรุงไทย จำกัด	5,355	168,533,600	3,799	149,886,846	1,556	18,646,754	29.0	11.1
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	4,646	159,508,469	3,248	145,695,555	1,398	13,812,914	30.1	8.7
ธนาคารทหารไทย จำกัด	4,502	130,636,426	3,069	116,865,230	1,433	13,771,169	31.8	10.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	4,744	141,352,965	3,299	118,737,302	1,445	22,615,663	30.5	16.0
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	4,366	162,848,127	3,346	153,018,199	1,020	9,829,928	23.4	6.0
ธนาคารศรีนคร จำกัด	3,609	85,289,689	2,640	75,919,576	969	9,370,113	26.8	11
ธนาคารเอเชีย จำกัด	3,772	82,694,110	2,759	72,655,872	1,013	10,038,238	26.9	12.1
รวม	40,801	1,239,798,190	28,817	1,105,800,045	11,984	133,998,145	29.4	10.8
ร้อยละ (%)	100	100	70.63	89.19	29.37	10.81		

ที่มา : ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะเช็ค B/C (Bill for Collection) เท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากเช็ค B/C เป็นเช็คที่ทราบผลการเรียกเก็บมากกว่า 3 วัน ซึ่งกว่าผู้ทรงเช็คที่ได้รับเช็คแล้วจะส่งไปเรียกเก็บจนถึงกว่าจะได้รับเงินตามเช็คนั้นต้องนำเช็คนั้นมาผ่านขั้นตอนที่เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แผนผังที่ 1 ข้างล่างนี้เป็นกรณีตัวอย่างการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดของธนาคาร ก ในจังหวัดลำพูน ส่งไปเรียกเก็บจากธนาคาร ก ในจังหวัดนครสวรรค์ จะมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ คือ

ธนาคาร ก เมื่อลูกค้ารับเช็คมาเป็นเช็คต่างจังหวัด สาขา(สมมุติเป็นสาขา อ. ตาคี จ. นครสวรรค์)การเรียกเก็บเช็คฉบับนี้จะเริ่มจากพนักงานที่ทำเช็คจะนำมาผ่านขบวนการและระเบียบวิธีของธนาคาร ก แล้ว ธนาคาร ก จะส่งไปหาธนาคาร ก สาขา นครสวรรค์ ซึ่งทางธนาคาร ก สาขา นครสวรรค์ เมื่อได้รับเช็คมา ก็จะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ แล้วนำส่งเข้าขบวนการเคลียร์ของจังหวัดนครสวรรค์ จากนั้นธนาคาร ก สาขา นครสวรรค์ จะรับเช็คฉบับนี้มาจากระบบเคลียร์ประจำจังหวัดนครสวรรค์ หรือ สำนักหักบัญชีจังหวัดนครสวรรค์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นตัวแทน) จากนั้นธนาคาร ข สาขา นครสวรรค์ก็จะรวบรวมเช็คส่งให้ ธนาคาร ข สาขา อ. ตาคี

จ. นครสวรรค์ เช็คนับนี้จะคืนหรือผ่านก็อาจจะพบกับขบวนการหรืออิทธิพลของลูกค้าสาขาต่อไป ซึ่งกว่าจะตอบรับกลับมาถึงส่งผ่านเคลียร์จึงให้ ธนาคาร ก สาขา นครสวรรค์ ซึ่งจะเป็นผู้ Key รายการตอบรับหรือทางระบบไปรษณีย์ไปยังบัญชีลูกค้าธนาคาร ก



แผนผังที่ 1 : แสดงตัวอย่างการเดินทางของเช็คเรียกเก็บ (B/C) ระหว่างจังหวัดลำพูนกับจังหวัด นครสวรรค์

จากขั้นตอนการเดินทางของเช็คในแผนผังที่ 1 จะเห็นได้ว่า เส้นทางการเดินทางของเช็ค B/C มีเส้นทางที่ยาวมาก และเสียเวลาในการเรียกเก็บ เพราะต้องผ่านขั้นตอนและระเบียบวิธีต่างๆ ดังกล่าวเป็นอันมาก

เพื่อค้นหาวิธีและขจัดปัญหาความล่าช้า ที่เกิดจากขั้นตอนของการดำเนินงานเรียกเก็บเช็ค B/C จึงควรศึกษาทั้งทางด้านธนาคาร และทางด้านลูกค้า เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านธนาคารและด้านลูกค้าการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วยจำนวนพนักงาน ศักยภาพของพนักงาน ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎข้อบังคับในการปฏิบัติงานของพนักงานตามจุดขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนทางด้านลูกค้าก็ควรศึกษาพฤติกรรมและฐานะทางการเงินตลอดจนธุรกิจ ประกอบด้วยศักยภาพของลูกค้าฐานะทางการเงิน , พฤติกรรมของลูกค้า ที่ใช้ประกอบการค้า หรือประเภทของการใช้เช็ค รวมถึงการประวิงเวลาการจ่ายเงินตามเช็คด้วย

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ จึงต้องการศึกษาปัญหาในการเรียกเก็บเช็ค B/C หรือเช็คต่างจังหวัดทั้งที่เกิดจากการปฏิบัติงานของธนาคารเอง และที่เกิดจากลูกค้าผู้ที่เป็นเจ้าของเช็ค ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางขจัดความล่าช้าให้น้อยลงหรือให้หมดไป ซึ่งก็มีผลต่อปริมาณเงินที่หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจและมีผลดีต่อการดำเนินกิจกรรมเศรษฐกิจของประชาชน ตลอดจนมีผลดีต่อการขยายตัวของการค้าภายในระบบเศรษฐกิจโดยรวมอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาในการเรียกเก็บเช็ค B/C (Bill for Collection) หรือเช็คต่างจังหวัดของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อเป็นบรรทัดฐาน หรือแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในการที่จะลดขั้นตอนต่างๆ หรือเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้ลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจการเงิน ช่วยให้กระแสหมุนเวียนของเงินมีสภาพคล่องที่รวดเร็วและสูงขึ้น เพื่อลดความสูญเสียโอกาสทางเศรษฐกิจการเงินและ เป็นการช่วยลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing loan (NPL)) อีกทางหนึ่งด้วย

1.3.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเกิดขึ้นจากธนาคารพาณิชย์โดยตรง หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้เช็ค (เจ้าของบัญชีเช็คนั้น)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาปัญหาการเรียกเก็บเช็ค B/C ของธนาคารพาณิชย์จะทำการสำรวจข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์จำนวน 9 ธนาคารในเขตจังหวัดลำพูน ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน (ป่าเหี้ยว) , ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาลำพูน , ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน, ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาลำพูน , ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด สาขาลำพูน, ธนาคารศรีนคร จำกัด สาขาลำพูน, ธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาลำพูน และธนาคารเอเชีย จำกัด สาขาลำพูน (ป่าซาง) ส่วนธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ลำพูน และธนาคารออมสินซึ่งเป็นธนาคารของรัฐเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีระเบียบปฏิบัติและการใช้บัญชีเดินสะพัด หรือบัญชีใช้เช็คยังมีจำนวนน้อยเกินไป จะไม่ทำการศึกษาเพราะคาดว่าจะไม่มีผลกระทบต่อข้อมูลส่วนใหญ่แต่อย่างใด