

บทที่ 2

ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎี เกี่ยวกับการใช้เช็คของธนาคารพาณิชย์

เดช กาญจนางกูร (2536) ได้อธิบายถึงหน้าที่ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ว่ามี 4 ประการดังนี้

1. การรับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์รับฝากเงินจากประชาชนในประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจจำแนกได้ 4 ประเภท ด้วยกันคือ เงินฝากเพื่อเรียกหรือเงินฝากกระแสรายวัน ที่สั่งจ่ายเมื่อทวงถามโดยเช็ค (Demand Deposits) เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposits) เงินฝากประจำ (Time Deposits) และเงินฝากลักษณะอื่น ๆ

2. การให้กู้เงินหรือให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ให้กู้เงินหรือให้สินเชื่อแก่เอกชนและรัฐบาล ในลักษณะต่าง ๆ 3 ประเภท ด้วยกัน คือการให้เบิกเงินเกินบัญชี ซ้ำลดตั๋วเงินและการให้กู้โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

3. การให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน ธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ หลายรูปแบบ เช่นการรับเช็ค หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด การเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน การโอนเงิน การซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการให้บริการ เช่าตู้നിറภัย เพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่า เป็นต้น

4. การสร้างและการทำลายเงินฝาก การสร้างและการทำลายเงินฝากของระบบธนาคารก็คือ การขยายสินเชื่อและการลดสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ นั่นเอง ซึ่งนับว่า เป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะการขยายสินเชื่อและการลดสินเชื่อของระบบธนาคารจะมีผลทำให้ปริมาณเงินและเครดิตในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเนื่องไปสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

สำหรับการทำหน้าที่ประการที่ 4 คือ การสร้างและทำลายเงินฝากนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินเอกชนที่สามารถสร้างเงินฝากได้กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์รับฝากเงินกระแสรายวันซึ่งจ่ายโอนเข้า-ออก โดยใช้เช็ค สถาบันการเงินอื่นที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์จะปฏิบัติดังกล่าวมิได้ ถือว่าผิดกฎหมาย หน้าที่นี้เองที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถสร้างเงินฝากได้ โดยมีธนาคารกลางคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด หากปล่อยให้ธนาคารพาณิชย์สร้างเงินฝากได้โดยเสรี อาจนำความเสียหายมาสู่เศรษฐกิจของ

ประเทศได้ด้วยการขยายการสร้างเงินฝากมากเกินไป เพราะธนาคารพาณิชย์อาจมุ่งแต่ผลประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของเศรษฐกิจส่วนรวม เครื่องมือสำคัญที่ธนาคารกลางใช้กำหนดขอบเขตการสร้างเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ คือการสำรองอัตราเงินสดสำรองตามกฎหมาย (legal reserve requirement) นั่นคือ ธนาคารพาณิชย์จะต้องสำรองเงินสดสำรองตามอัตราส่วนที่ธนาคารกลางกำหนด ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนเงินฝากกระแสรายวัน ตัวอย่างเช่น ธนาคารกำหนดให้สำรองเงินตามกฎหมาย เท่ากับร้อยละ 2 หากธนาคารพาณิชย์มีเงินฝากกระแสรายวัน 100 บาท ก็จะต้องสำรองเงินสดสำรองตามกฎหมายไว้ 2 บาท ส่วนที่เหลืออีก 98 บาท เรียกว่าเงินสดสำรองส่วนเกิน (excess reserve) เงินจำนวนนี้ธนาคารสามารถนำออกให้กู้ยืมหรือลงทุนหาผลประโยชน์ได้ และเงินส่วนนี้เมื่อนำมาเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันจึงเป็นเงินที่ธนาคารสร้างขึ้น เรียกว่า เงินฝากขั้นต่อไป จึงถือเป็นการสร้างเงินฝากของธนาคาร

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณปพร ทามณีวัน (2539) ได้ศึกษาการวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ของการให้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ และกล่าวถึงบริการ การชำระเงินตามตัวเรียกเก็บ B/C เป็นบริการของธนาคารที่นิยมใช้กับซื้อขายสินค้าทั้งภายในและต่างประเทศ และให้ความสะดวกกว่าวิธีอื่นหมายถึงเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง การซื้อขายแบบนี้นิยมใช้กันเฉพาะรายที่คิดต่อการซื้อขายกันมานานและมีความไว้วางใจกันเพราะมีความรวดเร็วและคล่องตัวทำให้ประหยัดต้นทุนในการที่จะซื้อสินค้าทันที

นอกจากนั้นพรรณปพร ทามณีวัน ยังศึกษาด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านนี้ได้พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร นานตั้งแต่ช่วง 6-25 ปี มีจำนวนน้อย แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุยังน้อย ทำให้ธนาคารมีจุดอ่อนและมีปัญหาในเรื่องบุคลากร ดังนั้นหากไม่มีการให้ความรู้ทั้งเชิงวิชาการและเรื่องปฏิบัติงานที่ดีพอจะทำให้ไม่สามารถให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อให้บริการกับธนาคารได้ดี

อีกประการหนึ่ง พนักงานบางส่วนเมื่อปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง ธนาคารจะหมุนเวียนพนักงานโดยเปลี่ยนหน้าที่ไปปฏิบัติงานด้านอื่น และรับพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานด้านนี้ใหม่ ซึ่งเป็นผลดีในแง่ของพนักงานที่จะได้รับการเรียนรู้ งานในด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่น แต่ไม่เป็นผลดีต่อหน่วยงานด้านนี้ เนื่องจากต้องเริ่มต้นฝึกพนักงานใหม่ การปฏิบัติในส่วนของลูกค้า จะไม่ได้รับความสะดวกเช่นกัน เพราะพนักงานมาปฏิบัติงานใหม่จะยังไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน

เอนก นิมลรัตน์ และคณะ (2532) ได้ศึกษาบทบาทธนาคารพาณิชย์ในการกระจายสินเชื่อและพัฒนาเศรษฐกิจ กรณีศึกษาจังหวัดภาคเหนือตอนบน มีลักษณะไม่เท่าเทียมกัน สินเชื่อมีการกระจายตัวอยู่กับตัวลูกค้ารายใหญ่ ในสัดส่วนที่มากกว่าลูกค้ารายย่อยที่ได้รับ ธนาคารเน้นการให้

สินเชื่อแก่ลูกค้า ในเขตอำเภอเมืองมากกว่าลูกค้าในเขตอำเภอรอบนอกและนอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าพาณิชย์กรรม มากกว่าลูกค้าในสาขาเศรษฐกิจอื่น ๆ อันแสดงให้เห็นถึงทิศทางในการให้สินเชื่อยังไม่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ในอันที่จะกระจายและการสนับสนุนการพัฒนาชนบทมากกว่าในเมือง

วินิตดา กิจนิธิ (2533) ศึกษาการวิเคราะห์ตัวสินค้ำออกประเภทตัวเรียกเก็บ (B/C) ธนาคารควรเน้นการให้บริการตัวเรียกเก็บเงิน (B/C) กรณีไม่ทำสินเชื่อแพคกิ้งเครดิต ซึ่งมีความสามารถในการทำกำไรสูงกว่าเนื่องจากมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำกว่ากรณีทำสินเชื่อแพคกิ้งเครดิต

นาวิ วีระชาญณรงค์ (2522) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก เกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ โดยการสำรวจตามแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขต กทม. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมากแต่ปัญหาที่สำคัญที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พอใจ ปัญหา รองไปได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้ให้บริการนิยมมาใช้บริการมากขึ้นได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นคง ปลอดภัยของธนาคาร สรุปได้ว่า สิ่งจูงใจสำหรับผู้มาใช้บริการเงินฝากมีความสำคัญต่อ การบริการของธนาคารพาณิชย์ และผู้ให้บริการมีปัญหาต่าง ๆ กันในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

คณิน ปาจิวัง (2537) ศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก การศึกษาระบุว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเงินฝาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารไปมาสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพ น่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคาร คำนึงเชื่อถือ ส่วนปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างการวิจัยที่พบมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก รองลงมาคือ การให้บริการล่าช้า เครื่องฝาก-ถอนขัดข้องเป็นประจำ พนักงานมีน้อย และพนักงานไม่มีอัธยาศัยในการต้อนรับที่ดี กลุ่มตัวอย่างลูกค้าให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปรับปรุงในด้านต่าง ๆ คือ ให้มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการพอเพียง มีการให้คำแนะนำบริการต่าง ๆ มีความรวดเร็วของการให้บริการ บริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น มีเครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติที่ทันสมัย และใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถสะดวก มีการบริการด้านความเพลิดเพลินระหว่างรอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีการแจกของชำร่วยในเทศกาลสำคัญ และไม่เก็บค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ หลายขั้นตอน

พิบูล โคว์สุวรรณ (2531) ได้ศึกษาพบว่า สำหรับธนาคารพาณิชย์นั้นรัฐให้ความสำคัญที่จะให้เป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของเงินทุน เพื่อการพัฒนาส่วนภูมิภาค และชนบท ตลอดจนระดมเงินออมที่อยู่ในระบบการเงินให้มากขึ้น และให้มีการจัดสรรเงินออมไปลงทุนในทุกสาขา โดยการให้สินเชื่อบริการระยะปานกลาง และระยะยาวให้มากกว่าที่ผ่านมา ดังจะเห็นได้จากการกำหนดปริมาณเงินลงทุน และแหล่งที่มาของเงินทุนที่ได้จากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะมากกว่าเงินทุนจากสถาบันการเงินในรูปแบบอื่น ๆ

50 ปี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2537) ให้ความสำคัญต่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ว่าเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยง ให้เกิดความเจริญเติบโต และก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศชาติ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใด ล้วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งจำนวนเงินที่สำคัญ เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ ตลอดช่วงของการดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับแต่เริ่มต้นตราบจนถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ได้เข้าไปมีบทบาทเป็นกำลังสำคัญสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางอุตสาหกรรมทุกชนิด ก่อให้เกิดขบวนการผลิตสินค้าที่ทันสมัย ที่เป็นที่ต้องการของตลาดโลกทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ริเริ่มและเติบโตในช่วงนี้ และตลอดมาจนได้มีส่วนอย่างสำคัญในการขยายบทบาททางการค้าระหว่างประเทศให้กว้างขวาง ออกไปอย่างมากทั่วทุกภูมิภาคของโลกตลอดจนขยายโอกาสในการทำงานให้แก่ แรงงานเป็นจำนวนมากจากชนบท

เศรษฐกิจปริทัศน์ บริษัททุนวิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด (2540) ให้ความสำคัญต่อเช็คเรียกเก็บ (B/C) ว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในขณะนั้น (2540) และมีปัญหาพอ ๆ กันกับธุรกรรมทางการค้าขายและบริการ เพราะมีปัญหาทั้งเช็คคืน การจัดการกับเอกสารต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ มีความยุ่งยาก ตั้งแต่การเปิดบัญชีของธนาคารที่มีความเข้มงวดมากขึ้น และสภาพเศรษฐกิจในขณะนั้นที่เลวลง ๆ ก่อให้เกิดปัญหาเช็คคืนตามมาด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้นมาแล้ว แต่สำหรับในเรื่องเกี่ยวกับเช็คต่างจังหวัด (B/C) ในเขตจังหวัดลำพูนนั้น ยังไม่พบว่ามีผู้ใดทำการศึกษาเปรียบเทียบเอาไว้ ดังนั้นจึงทำให้เป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้

2.3 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยในหัวข้อ ปัญหาในการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด ของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดลำพูน มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและการเลือกตัวอย่างการวิจัย
- ประชากรการวิจัยมี 2 ประเภท ดังนี้

(1) พนักงานธนาคารที่มีหน้าที่ปฏิบัติการด้านการเลือกเก็บต่างจังหวัด ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน จำนวน 9 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารนครหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน (ป่าซาง) ซึ่งจะเลือกตัวอย่างทั้งหมด 9 แห่ง

(2) ลูกค้าผู้รับและหรือผู้ใช้เช็คของธนาคารพาณิชย์ 9 แห่ง ในจังหวัดลำพูนในการเลือกตัวอย่างการวิจัยนั้น จะเลือกลูกค้าทั้ง 9 ธนาคาร โดยเลือกแห่งละประมาณ 10-15 ราย ได้จำนวนทั้งสิ้น 141 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ดังนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในงานเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัดของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน ทั้ง 9 แห่ง และลูกค้าผู้รับและ / หรือผู้ใช้เช็ค ผ่านธนาคารพาณิชย์ทั้ง 9 แห่ง จำนวน 141 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ ใช้ข้อมูลจากกฎระเบียบที่เป็นทั้งธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งรวมทั้งกฎระเบียบและข้อมูลจำนวนเช็คเรียกเก็บ , จำนวนเช็คคืน และปริมาณเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย

3. การประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) อย่างง่าย ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาอัตราส่วนร้อยละ จำนวนร้อยละ (Percentage) ควบคู่กับการแสดงข้อมูลของตารางกราฟและรูปภาพ