

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลการวิจัย

ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า การใช้เช็ค และการคืนเช็คมีผลต่อปริมาณหมุนเวียนของเงินในระบบเศรษฐกิจเป็นอันมาก ดังนั้นการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด และการเรียกเก็บเช็คภายในจังหวัดนั้น ๆ จะช่วยให้ทราบขึ้นตอนรวมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไป จะช่วยให้เกิดผลดีกับช่วยเพิ่มปริมาณการหมุนเวียนของเงินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และช่วยแก้ปัญหาในระบบการเงินของธุรกิจต่าง ๆ ให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่หนทางหนึ่งในการแก้ไขเอ็นพีแอล หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารในระบบเศรษฐกิจนี้

ฉะนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจึงแบ่งออกเป็นสองส่วน ในส่วนแรกศึกษาถึงด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารถือเป็นทางฝ่ายธนาคาร และในส่วนที่สองศึกษาทางด้านผู้ใช้เช็ค หรือผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคาร ถือเป็นด้านลูกค้าผู้ใช้เช็ค

5.1.1 ทางด้านพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด

จากการศึกษาทางด้านพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเช็คเรียกเก็บ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย เนื่องจากมีความคล่องตัวมากกว่าพนักงานหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในธนาคารอยู่ระหว่าง 2 - 5 ปี และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน เช็คเรียกเก็บ B/C ส่วนใหญ่ไม่เกิน 2 - 3 ปี ทั้งหมดมีการศึกษาอยู่ระหว่างประโยควิชาชีพชั้นสูง ถึงระดับปริญญาตรีและได้รับการฝึกอบรมมาน้อย ส่วนใหญ่ศึกษางานหรือเรียนรู้งานด้วยตนเอง

ด้านการใช้อุปกรณ์ ในการใช้พนักงานที่ปฏิบัติงานในด้านเช็คเรียกเก็บ (B/C) ธนาคารขนาดใหญ่ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด , ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด จะมีพนักงาน 2 - 3 คน ส่วนธนาคารขนาดกลางลงมาเช่น ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด , ธนาคารศรีนคร จำกัด, ธนาคารเอเชีย จำกัด ยกเว้นธนาคารกสิกรไทย จำกัดและธนาคารทหารไทย จำกัด ที่เป็นธนาคารขนาดใหญ่จะใช้จำนวนพนักงาน 1 - 2 คน ปฏิบัติงาน ประเภทของเครื่องมือเครื่องใช้ธนาคารขนาดใหญ่ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด , ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด , ธนาคารทหารไทย จำกัด , และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ยกเว้นธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด จะใช้เครื่อง P/C และระบบออนไลน์ ปฏิบัติงาน พร้อมเครื่องมือทันสมัย ส่วนธนาคารขนาดกลางลงมา เช่น ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด , ธนาคารศรีนคร จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด และธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงศรี

อยุธยา จำกัด จะใช้เฉพาะเครื่อง P/C ปฏิบัติงาน ยกเว้นธนาคารเอเชีย จำกัด สาขา ป่าช่าง จังหวัดลำพูน จะมีเครื่องมือทันสมัย รวมทั้งระบบออนไลน์ เนื่องจากธนาคารแห่งนี้มีธนาคารต่างชาติเข้ามาถือหุ้นและช่วยบริหารงาน

ในด้านวิธีส่งเรียกเก็บ B/C พร้อมทั้งการตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าทุกธนาคารจะใช้การส่งเรียกเก็บ และตอบรับเข้าบัญชีทางไปรษณีย์อยู่

แต่มีธนาคารขนาดใหญ่เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารเอเชีย จำกัด ให้ส่งเรียกเก็บต่างจังหวัดและตอบรับทางระบบออนไลน์คอมพิวเตอร์ ส่วนธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ใช้ตอบรับทางเครื่อง แฟกซ์ (FAX) ที่เหลือใช้ตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ เช่นเดิม ในเรื่องระยะเวลาการส่งเรียกเก็บถึงตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้ามีเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ที่สามารถตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าในระยะเวลา 3 วัน ธนาคารที่เหลือจะใช้เวลาอย่างน้อย 5 วันทำการขึ้นไป

จากการที่ระบบยังใช้การขนส่งเอกสารทางไปรษณีย์อยู่ก็จะเกิดความล่าช้าในการเดินทางของเอกสารเรียกเก็บต่างจังหวัด B/C ซึ่งต้องใช้เวลาเดินทางไป 3 วัน และกลับ 3 วัน รวมเป็น 6 วัน เป็นอย่างต่ำ แต่บางธนาคารมีระบบขนส่งเอกสารไปทางแม่ข่ายของทางธนาคารซึ่งจะมีการเดินทางโดยเครื่องบินทุกวัน ก็พอจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วขึ้นแต่ก็ยังคงมีความล่าช้าในการตอบรับสำหรับธนาคารที่ใช้การตอบรับทางไปรษณีย์อยู่

จากการศึกษาจำนวนพนักงาน ศักยภาพของพนักงานและเครื่องมือเครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัดทั้งสิ้น กล่าวคือพนักงานที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานมีอยู่เป็นจำนวนน้อย การที่จะทำให้ได้พนักงานที่มีศักยภาพก็ต้องอาศัยการเรียนรู้งาน และฝึกอบรมงาน เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน และอาจได้มาจากการสอนงานเป็นหลัก ซึ่งก็ยังคงต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณเป็นจำนวนมากอยู่ดี

ถึงแม้สามารถหาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยได้ก็ตามแต่ถ้าหากมีแค่การใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ยังไม่ทันสมัยก็ยังคงเป็นปัญหาและอุปสรรค เพราะการรายงานผลการเรียกเก็บให้แก่เจ้าของบัญชีเงินฝากฯ ยังล่าช้าอยู่ ซึ่งยังคงอาศัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเหลือในการตอบรับเข้าบัญชี เนื่องจากยังมีบางธนาคารเท่านั้นที่กำลังจะเริ่มใช้ระบบใหม่นี้ในปลายปี พ.ศ. 2543 ทำให้การรายงานผลการเรียกเก็บเช็คจึงยังคงอยู่ในช่วงเวลา 6-10 วันอยู่

ในส่วนของผู้บริหารก็มีส่วนทำให้ขบวนการเรียกเก็บเร็วขึ้นหรือช้าลงก็ได้และ รวมทั้งการส่งเอกสารของธนาคารก็ยังคงทำให้มีความล่าช้าก็ได้ทั้งนี้เพราะระบบการส่งเอกสารของธนาคารส่วนใหญ่ยังคงเป็นทางระบบไปรษณีย์

5.1.2 สำหรับปัญหาทางด้านผู้ใช้เช็ค (ผู้ใช้บริการเงินฝากเดินสะพัด และเงินฝากออมทรัพย์)

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้เช็คส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีอาชีพค้าขายมีกิจการเป็นของตนเอง มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีอยู่เกินกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ธนาคาร โดยมีการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อใช้ในกิจการค้าขาย ประมาณ 67.3 % ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 40,000 บาท ต่อเดือน ต่อ คน ถึง 67.4 % ของจำนวนลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ได้รับเงินเข้าบัญชีของตนเองจากการที่ฝากธนาคารไปเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด (B/C) ใช้เวลามากกว่า 5 วันทำการ ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจากการที่ได้รับเช็คต่างจังหวัดแล้วส่งไปเรียกเก็บ เกิดเช็คคืน เนื่องจากเงินในบัญชีไม่พอจ่าย เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 58.87 % ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 141 ชุด

ลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้เช็คจ่ายซื้อสินค้ากับคู่ค้าต่างจังหวัดโดยใช้เช็คส่วนบุคคล (Personal cheque) จึงทำให้เกิดให้เป็นปัญหาในเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด B/C แทนที่จะจ่ายเงินโดยตัวแลกเงิน ครีฟท์ หรือเงินโอน

ลูกค้ามีพฤติกรรมในการใช้เช็คที่จะประวิงเวลาการจ่ายเงินตามเช็คเรียกเก็บนั้น โดยขอให้ธนาคารชะลอการจ่ายเช็ค เช่น คืนเช็ค ข้อที่ขอให้ยื่นใหม่ เช็คคืนข้อที่ระงับ การจ่ายเงินในบางครั้งที่ซึ่งเป็นเหตุผลที่ยังไม่มีการตกลงกันในทางการค้าให้เป็นที่ยอมรับก่อน จนถึงให้ธนาคารผ่านเช็คไปก่อนจนตัวเลขเงินในบัญชีลูกค้าเป็นตัวเลข เป็นการเบิกเงินบัญชีของลูกค้าถือเป็นการกู้ยืมธนาคารโดยไม่มีหลักประกันซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง เนื่องจากมีปัญหาในการขาดแคลนในจำนวนเงินที่หมุนเวียนทางการค้า จึงก่อให้เกิดเช็คคืนเนื่องจากเงินไม่พอจ่ายในภายหลัง

ปัญหาที่ปริมาณเงินหมุนเวียนในธุรกิจการค้าไม่พอเพียง และมีปัญหาในเช็คที่รับมาเป็นค่าสินค้าคืนอยู่บ่อย ๆ ซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจ และวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในขณะนั้น ซึ่งก็แก้ไขปัญหาได้ยาก เพราะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งระบบของประเทศด้วย

กฎข้อบังคับของศูนย์เคลียร์ริง หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารต่าง ๆ เพียง เพื่อเป็นกรอบหรือขอบเขตในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำข้อปัญหาที่ค้นพบไปปรับปรุงข้อบกพร่องในหน่วยงานของธนาคารได้อย่างตรงจุด เช่น สักยภาพของพนักงาน หากเราจะใช้เวลาเพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญมีความรู้เพิ่มเติม และความชำนาญในงานนั้น คงต้องใช้เวลามากและงบประมาณสูง แต่เราสามารถจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่ พนักงานเพื่อให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ของทางธนาคารทั้งเพิ่มเติมในหลักสูตรนั้น ๆ ก็จะทำให้ผลดีกว่าให้พนักงานได้เรียนรู้เองจากงานที่ตนทำงาน

ซึ่งในบางธนาคาร ได้ปฏิบัติอยู่แล้ว และกำลังเริ่มตั้ง ศูนย์ฝึกอบรมขึ้นอยู่หลายธนาคาร โดยเล็งเห็นผลดีของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีในระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ของธนาคารต่าง ๆ ควรจะปรับปรุงให้นำมาใช้งานร่วมกันในระบบออนไลน์ เช็คเรียกเก็บ ในจังหวัด ถ้าพูนได้ เพื่อความก้าวหน้าและรวดเร็วในระบบการเคลียร์เช็คระหว่างธนาคารต่าง ๆ ในจังหวัด ถ้าพูน

ธนาคารต่าง ๆ ควรนำระบบออนไลน์คอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งหมดทุกธนาคารทั้งนี้ก็เพื่อให้ เช็คเรียกเก็บ แจ้งผลการตอบรับ ได้รวดเร็วขึ้น ในระยะเวลาที่ลดลงมาคือ 1-3 วันทำการ

สำหรับกฎระเบียบระหว่างธนาคารและข้อกำหนดต่าง ๆ ของศูนย์เคลียร์ริงมีผลต่อการ เคลียร์ริงระบบเช็คนี้นอกจากจะช่วยเหลือเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน และธนาคารต่าง ๆ ทำการ ปฏิบัติงานภายในกรอบและขอบเขตของกฎข้อบังคับของศูนย์การหักบัญชี หรือตัวแทนของ ธนาคารแห่งประเทศไทย เพราะมีบทลงโทษในการส่งเช็คเรียกเก็บล่าช้าในระบบเคลียร์ริงเช็คซึ่ง จะถูกปรับเป็นเงินจึงทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จึงควรจะมีอยู่เพื่อเป็นกรอบ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ด้านผู้ใช้เช็คต่างจังหวัดจะเห็นว่าความเคยชิน ลักษณะนิสัยของผู้ใช้เช็คมักจะชอบจ่ายเช็ค เพื่อแลกสินค้าลงวันที่ในตัวเช็ค เป็นวันที่ล่วงหน้าทำให้เกิดปัญหาในเวลาเรียกเก็บ ถ้าหากเป็นพ่อค้า, บริษัท หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่มีฐานะทางการเงินดี และมีลักษณะนิสัยที่รับผิดชอบที่จะจ่ายเงิน เพื่อชำระหนี้ทางการค้า มักจะ โอนเงินหรือจ่ายเป็นตั๋วแลกเงินทางธนาคาร เช่น ครีฟท์ ซึ่งก็จะช่วยให้หมดปัญหาในทางการส่งเช็คเรียกเก็บต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัย มีประสบการณ์ทางสถาบันการเงินคือ ธนาคารพาณิชย์จึงมีความเห็นว่า ควรจะจ่ายค่าสินค้าโดยการ โอนเงินทางธนาคาร ซึ่งมีหลายวิธี รวมทั้งจ่ายเป็นตั๋วแลกเงิน ซึ่งก็จะสามารถ ขจัดปัญหาทางการชำระค่าสินค้าโดยวิธีเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัดให้หมดไป หรือลดน้อยลงบ้างและ จะช่วยลดปัญหาการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดให้เบาบางลงก็จะเป็นการช่วยเหลือลดปัญหาจากเช็คเรียกเก็บที่มีมากให้ลดน้อยลง ซึ่งจะมีผลทำให้ปริมาณเงินที่เกิดจากเช็คที่เรียกเก็บใช้หมุนเวียนใน ทางการค้านี้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีผลดีและระบบการค้าและเศรษฐกิจของประเทศ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่สมบูรณ์แบบต่อไป