

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในรายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกปี 2542 ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ได้มีการประเมินมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะในกรณีประเทศไทยนั้น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ได้ประเมินความสูญเสียของสถาบันการเงินในด้านสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ประมาณ 2.7 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 47 ของยอดสินเชื่อในระบบธนาคาร และเกิดผลเสียหายกับธุรกิจเงินทุน จนต้องปิดกิจการเป็นการถาวร 56 แห่ง ธนาคารพาณิชย์บางแห่งปิดกิจการลงได้แก่ บมจ.ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ หลายแห่งรัฐบาลเข้าควบคุมการดำเนินการ ได้แก่ บมจ.ธนาคารแหลมทอง บมจ.ธนาคารนครธน บมจ.ธนาคารศรีนคร บมจ.ธนาคารมหานคร บมจ.ธนาคารสหธนาคาร บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย (สุภวุฒิ สายเชื้อ อนุอมศรี ฟองอรุณรุ่ง, 2543 : 23-24, 102-114)

จากการประสบภาวะสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และเงื่อนไขการกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญจากยอดสินเชื่อตามมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด มีผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ประสบภาวะขาดทุนหรือผลกำไรลดลง เพราะยอดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ทำให้รายได้ดอกเบี้ยรับจากสินเชื่อลดลง และค่าใช้จ่ายในการกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารพาณิชย์จึงต้องเปลี่ยนโครงสร้างรายได้ของธนาคาร จากเดิมเน้นการหารายได้ดอกเบี้ยรับจากสินเชื่อ เป็นมุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงเนื่องจากรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเกิดการแข่งขันทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และด้านการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งการให้บริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) เช่น ระบบการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์และบริการรับฝาก-ถอนเงิน ผ่านเครื่องอัตโนมัติ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร รวมถึงบริการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) เป็นต้น

บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีให้บริการอยู่ 2 ระบบ คือ (1) ระบบที่จ่ายผ่านบัญชีเงินฝากภายในธนาคารพาณิชย์เดียวกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ถือบัตรค่าธรรมเนียมรายการละ 15 บาท กรณีที่บัญชีผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินอยู่ในเขต

จังหวัดเดียวกัน และคิดค่าธรรมเนียมรายการละ 30 บาท กรณีที่บัญชีผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินอยู่ต่างจังหวัดกัน ซึ่งทั้ง 2 กรณีจะไม่จำกัดวงเงินในการจ่ายแต่ละรายการ (2) ระบบเงินโอนรายย่อยระหว่างธนาคาร (Media Clearing) ที่สามารถจ่ายเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากต่างธนาคารพาณิชย์ได้ คิดค่าธรรมเนียมรายการละ 10 บาท เท่ากันทั่วประเทศ แต่จำกัดวงเงินในการจ่ายสูงสุดรายการละไม่เกิน 500,000 บาท

เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการ สามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและจำนวนมาก ให้กับธนาคาร รวมทั้งเป็นบริการที่สามารถขยายฐานลูกค้าธนาคารรายย่อย (Retail Banking) เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต (ATM) สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อที่อยู่อาศัย รวมทั้งยังสามารถลดงานบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารได้ เพราะบริการดังกล่าวระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดำเนินการแทน จึงทำให้แต่ละธนาคารพยายามพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง เช่น บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เน้นการพัฒนาระบบให้บริการโดยสามารถใช้ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานร่วมกับระบบการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) (บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 16 มีนาคม 2547) และ (หนังสือเสนอบริการการบริหารเงินสด บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ปี 2547) บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย ส่งเสริมการขาย (Promotion) ในช่วงเดือนมิถุนายน 2547 โดยการลดค่าธรรมเนียมบริการจ่ายเงินเดือนให้ต่ำกว่าคู่แข่ง เหลือค่าธรรมเนียมจ่ายเงินเดือนพนักงาน รายการละ 5 บาท พร้อมทั้งให้สิทธิกับพนักงานที่เปิดบัญชีเงินฝากเพื่อ รองรับการเข้าเงินเดือน ชิงโชครางวัลในมูลค่าต่างๆ (จดหมายเสนอบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านบัญชีธนาคาร บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย 10 พฤษภาคม 2547) บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่งเสริมการขายโดยลด/ยกเว้น ค่าธรรมเนียมในปีแรกของบัตรเดบิต (ATM) ที่จัดทำให้กับพนักงานที่รับเงินเดือน มีบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้ทดลองใช้ฟรี 1 ปี (จดหมายนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ SCB Business Cash Management 28 มกราคม 2547) จากการแข่งขันทางด้านการตลาดดังกล่าว จึงเป็นโอกาสดีของผู้ประกอบการที่จะสามารถเลือกใช้บริการดังกล่าวผ่านธนาคารพาณิชย์ที่เสนอประโยชน์สูงสุดให้กับกิจการของตนเอง เพราะปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมด 13 แห่ง ได้เปิดให้บริการแล้วทุกแห่ง รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในไทยอีก 7 แห่ง ได้แก่ธนาคารซีทีเอ็มเบงก์ ธนาคารซูมิโตโม มิตรูย คอร์ปอเรชั่น ธนาคารโตเกียว มิตรูบิชิ ธนาคารฮ่องกง เซิงไฮ้ สเตนคาร์ดชาร์เตอร์ ธนาคารคอยซ์ เอจี ธนาคาร เอบีเอ็น แอมโร

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนนิยมที่จะจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้าง ให้กับพนักงานหรือลูกจ้าง ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ลดความเสี่ยงในการรักษาเงินสดไว้ให้กับพนักงาน ลดงานเจ้าหน้าที่ด้านการเงินที่ต้องนับเงินสดจ่ายค่าจ้าง กำหนดเวลาจ่ายเงินที่แน่นอน สามารถจ่ายเงินเดือนพนักงานได้ในวันหยุดทำการ เพราะขบวนการ

ให้บริการแต่ละธนาคารจะมีโปรแกรมสำเร็จรูปนำไปติดตั้งให้บริษัทลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้บันทึกข้อมูลรายละเอียดของเงินเดือนเข้าสู่โปรแกรม และจัดนำส่งให้ธนาคารผู้ให้บริการโดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บันทึกข้อมูลเงินเดือนใส่แผ่นดิสเกตต์ (Diskette) หรือส่งข้อมูลเงินเดือนผ่านระบบอินทราเน็ต/อินเทอร์เน็ต (Intranet/Internet) ของธนาคาร

พนักงานหรือลูกจ้างของผู้ใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จะได้รับความสะดวกในการเบิกถอนเงินผ่านธนาคารได้ตลอดเวลาทั้งผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร และผ่านตู้ ATM ของธนาคาร ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งยังสามารถใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารได้เพิ่มขึ้น และสะดวกยิ่งขึ้น มีรายละเอียดของบัญชีเงินฝากธนาคาร (Statement) แจ้งรายละเอียดของรายได้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการขอเครดิตด้านสินเชื่อ หรือบริการบัตรเครดิต

ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์ และเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านบริหารการขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยเฉพาะบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร จึงมีความสนใจในปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร โดยเลือกศึกษาจากผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ซึ่งเป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดระยองห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 120 กิโลเมตร มีกิจการที่ดำเนินธุรกิจรวมทั้งหมด 105 กิจการ (ภาคผนวก ก) มีผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 18,000 คน มีสาขาของธนาคารพาณิชย์ ตั้งอยู่ภายในนิคมฯ จำนวน 2 ธนาคาร ได้แก่ สาขาของ บมจ.ธนาคารเอเซีย และสาขาของ บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทั้ง 2 แห่งให้บริการด้านการเงินครบทุกด้านทั้งบริการภายในประเทศและต่างประเทศ บมจ.ธนาคารเอเซีย ให้บริการระหว่างเวลา 8.30-15.30 น. วันจันทร์-วันศุกร์ มีพนักงานให้บริการจำนวน 8 คน มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ ได้แก่ เครื่อง ATM จำนวน 4 เครื่อง ติดตั้งที่สาขา 2 เครื่อง และติดตั้งที่บริษัทของลูกค้า 2 เครื่อง เครื่องรับฝากเงิน เครื่องรับฝากเช็ค และเครื่องปรับสมุดฝากเงิน ประเภทละ 1 เครื่อง บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้บริการระหว่างเวลา 10.00-18.00 น. วันจันทร์-วันศุกร์ มีพนักงานให้บริการ 4 คน มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ ได้แก่ เครื่อง ATM จำนวน 5 เครื่อง ติดตั้งที่สาขา 2 เครื่อง แหล่งชุมชนบริเวณด้านหน้าทางเข้านิคมฯ 1 เครื่อง บริษัทของลูกค้า 2 เครื่อง และเครื่องปรับสมุดฝากเงิน 1 เครื่อง ทั้ง 2 ธนาคารมีบริการการเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และทางโทรศัพท์ ภายในนิคมฯมีเครื่อง ATM ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย อีก 1 เครื่อง ติดตั้งในจุดชุมชน และห่างจากนิคมฯประมาณ 5 กิโลเมตร มีสาขา บมจ. ธนาคารกรุงเทพ และ บมจ. ธนาคารนครหลวงไทย พร้อมเครื่อง ATM ให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
2. เพื่อศึกษาปัญหาจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบปัจจัยที่ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร
2. ทราบปัญหาจากการใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ประกอบการ

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมได้และต้องจัดให้มีขึ้น โดยเป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ที่ช่วยสนับสนุนเหตุผลให้ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร

บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร หมายถึง บริการของธนาคารในการนำเงินของผู้ประกอบการ ที่เป็นผู้ว่าจ้างพนักงานนำฝากเข้าบัญชีเงินฝากของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นการจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างให้กับพนักงาน โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของธนาคาร จำนวนเงินตามรายละเอียดของข้อมูลเงินเดือนหรือค่าจ้างของพนักงาน ที่ผู้ว่าจ้างจัดทำส่งให้ธนาคารในรูปแบบของใส่แผ่นดิสเก็ต (Diskette) หรือส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต (Internet/ Intranet) ของธนาคารที่ให้บริการ

ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของกิจการในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ให้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร