

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งได้ทบทวนถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กิจการที่ประสบความสำเร็จในทุกวันนี้ไม่ว่าจะเป็นกิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใดหรือมีขนาดเท่าใดต่างมีสิ่งที่เหมือนกันประการหนึ่งคือ กิจการเหล่านั้นต้องเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก และให้ความสำคัญกับการตลาดอย่างจริงจัง หรือกิจการเหล่านี้ได้อุทิศตัวให้กับการทำความเข้าใจและการสร้างความพอใจในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งการที่จะดำเนินการในลักษณะนี้ได้ กิจการจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับทุกคนในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสร้างคุณค่าที่ดีกว่าให้กับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ระดับความพอใจของลูกค้าที่สูงยิ่งขึ้น³

การจัดการด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากการขายสินค้าเนื่องจาก คุณสมบัติของการบริการ⁴ คือ

1 เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะทดลองตัวอย่างบริการ ชิมรส รู้สึก เห็น ได้ยินหรือได้กลิ่น ก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างเสริมส่วนที่เป็นรูปธรรมมีตัวตน (Tangible) เพื่อให้ลูกค้ารับรู้หรือเห็นได้ชัดเจนว่าบริการมีคุณภาพ เช่นการตกแต่งอาคารสถานที่ ความสะอาด ความหรูหรา ประสิทธิภาพ การรู้ความสามารถ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ประกอบทำให้บริการเป็นต้น

2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้จากผู้ผลิตกับผู้ขาย บริการถูกสร้าง แจกจ่าย และบริโภคในเวลาเดียวกัน เช่น ทันตแพทย์สร้างและแจกจ่ายบริการทั้งหมดในเวลาเดียวกันและต้องการให้ผู้บริโภคมารับบริการ “ปรากฏตัว” เพื่อรับบริการในขณะเดียวกันด้วย บริการเสริมสวย

³ วารุณี ดันดวงศ์วานิช และคณะ, *หลักการตลาด*. (กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2545), หน้า 4.

⁴ อุดลย์ จาตุรงค์กุล, *หลักการตลาด*. (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), หน้า 310 – 311.

และบริการสอนหนังสือก็เป็นไปในทำนองเดียวกัน การไม่สามารถแบ่งแยกได้ หมายความว่า ผู้จัดทำบริการทำการผลิตและผู้รับบริการได้บริโภคไปในเวลาเดียวกัน

3 คุณภาพของบริการมีความแตกต่างกัน (Heterogeneity) เนื่องจากการที่จะทำให้อุตสาหกรรมการขายบริการทำการผลิตผลผลิตให้มีมาตรฐานเดียวกันในหน่วย ที่ผลิตขึ้นมา หรือครั้งอื่นๆ เป็นไปได้ยาก เช่น การบินไทยไม่ได้ผลิตบริการที่มีคุณภาพเท่ากันทุกเที่ยวบิน นอกจากนี้ ยังเป็นการยากที่จะตัดสินว่าคุณภาพของบริการควรเป็นเช่นใด ดังนั้น เพื่อพยายามรักษามาตรฐานของการบริการ ธุรกิจจะต้องมีความสนใจพิเศษกับขั้นตอนการวางแผนผลิตภัณฑ์ และขั้นตอนการผลิตด้วย

4 ความเสื่อมสลายง่าย (Perishability) เราไม่อาจ “กักเก็บ” บริการ ไว้ได้ ในลักษณะเช่นเดียวกับการเก็บรักษาสินค้า หากไม่มีผู้มาใช้บริการ ธุรกิจจะสูญเสียโอกาสไปหรือในทางตรงกันข้าม ถ้ามีผู้ใช้บริการมากเกินไป ลูกค้าจะต้องรอนานหรืออาจผิดหวังจากการไม่ได้ใช้บริการ เพื่อลดปัญหาในลักษณะนี้ ธุรกิจต้องสร้างความสมดุลระหว่างระดับความต้องการกับความสามารถในการผลิต เช่นการให้ส่วนลดพิเศษเพื่อให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นในบางช่วงเวลา หรือฤดูกาลที่มีความต้องการต่ำ หรือการจ้างพนักงานชั่วคราวและใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการ ในช่วงที่มีความต้องการมาก

แนวคิดการแบ่งส่วนประสมทางการตลาดบริการ⁵

1 ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต เช่นมีภาพลักษณ์ของตราหือ (Brand image) ที่ดีเป็นที่รู้จักและไว้วางใจได้ มีการรับประกัน (Warranty) มีจุดขายที่แตกต่าง (Unique sales proposition) มีตัวตนเป็นรูปธรรม (Tangible) เป็นต้น

2 ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรม ซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาของสินค้าที่เป็นตัวเงิน ดังนั้นราคาจึงมีบทบาทในการกำหนดว่าลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือไม่ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของผลิตภัณฑ์ด้วย

⁵ อุดลย์ จาตุรงค์กุล, การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542),

3. สถานที่ (Place) เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์การต่างๆ และทำเลที่ตั้งของสถานบริการเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว เมื่อเทคโนโลยีเจริญขึ้น การส่งสินค้าและบริการก็ง่ายขึ้นสำหรับทั้งผู้ผลิตและสำหรับลูกค้า

4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารการตลาดถึงผู้บริโภคเพื่อให้แน่ใจว่าตลาดเป้าหมายมีความเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งทีเสนอขาย โดยส่วนประสมของการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Advertising) ใช้สร้างความรู้จักทำให้เกิดการขายรวดเร็ว ไปจนกระทั่งเพื่อภาพพจน์ระยะยาวให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ

4.2 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการสื่อสารที่อาจนำลูกค้าไปยังผลิตภัณฑ์ หรือเป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าต่อลูกค้า ประกอบไปด้วยเครื่องมือมากมาย เช่น คุปอง การแจก การแถม เป็นต้น

4.3 การประชาสัมพันธ์และการพิมพ์เผยแพร่ (Public Relations) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์หรือการดำเนินงานของบริษัทให้เข้าถึงลูกค้าที่ขอบหลักเล็งพนักงานขายและโฆษณา

4.4 การขายโดยพนักงาน (Personal Selling) เป็นการสร้างความนิยมชมชอบ ความเชื่อ และตัดสินใจเลือกและการกระตุ้นให้เกิดการซื้อ โดยอาศัยบุคคลเป็นผู้แจ้งข่าวสาร

4.5 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการส่งข่าวสารสู่ลูกค้าแต่ละคนได้อย่างรวดเร็วโดยผ่านเครื่องมือที่มีหลายรูปแบบ เช่น การขายผ่านทางไปรษณีย์ การขายผ่านทางโทรศัพท์ และการขายผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5 บุคคล (People) เป็นการเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงาน เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างในการบริการให้ลูกค้าพอใจได้เป็นอย่างมาก

6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ เช่น หลักฐานเอกสารหนังสือแสดงให้เห็นถึงบริการมีคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย การตกแต่งที่โดดเด่น มีภาพลักษณ์ขององค์การที่แข็งแกร่งเป็นที่ยอมรับ เช่นมีเครื่องแบบพนักงาน หรือแบบอาคารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ เป็นต้น

7 กระบวนการ (Process) เป็นการอาศัยกระบวนการบางอย่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับลูกค้า และเพื่อให้เกิดความแตกต่าง เช่น รับบัตรคิวโดยเครื่องอัตโนมัติ เป็นต้น

โดยทั้งนี้เครื่องมือทั้ง 7 Ps จะเป็นตัวสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) ที่คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Consumer Satisfaction)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)⁶

สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ

1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) คือการอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3 ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ (Competence) หมายถึงต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรนิยาม

5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการให้แก่ลูกค้า

6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) บุคลากรจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9 การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมมีตัวตน (Tangible) เพื่อให้ลูกค้ารับรู้หรือเห็นได้ชัดเจนว่าบริการมีคุณภาพ เช่นลักษณะที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

⁶ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538),

10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่สำนักงานคลังและพนักงานหักบัญชีในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ รวม 15 จังหวัด ที่ให้บริการ ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ส่วนธุรกิจการธนาคาร หมายถึง ส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ให้บริการด้านรับฝากเงิน โอนเงินแก่สถาบันการเงินและหน่วยราชการ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยที่อยู่ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ รวม 15 จังหวัด (18 สำนักงาน) ให้บริการทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในท้องถิ่น โดยการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจากสถาบันการเงิน ดูแลการค้าเงินธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งป้องปรามผู้ประกอบการซื้อขายเงินตราต่างประเทศโดยมิชอบ ดูแลเกี่ยวกับการจำหน่ายพันธบัตรและหลักทรัพย์อื่นของรัฐบาล และเป็นผู้รับผิดชอบปรับปรุงระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2545) ศึกษาเรื่องการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคารแห่งประเทศไทย และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานภาคเหนือมีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับ การต้อนรับ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความครบถ้วนถูกต้องของการบริการ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่⁷

วิจิตร จิตราวสินกุล (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วน

⁷ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, “การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารแห่งประเทศไทย และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานของธนาคารแห่งประเทศไทย” 2545, หน้า viii.

ผสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง และยังมีระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) คือจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในทุกๆ ด้านเพื่อแข่งขันในตลาดได้โดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับให้มากขึ้น ด้านราคาพิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้เหมาะสมและแข่งขันกับตลาดได้ ส่วนในด้านอื่นๆ ที่ควรแก้ไขคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จัดสรรตำแหน่งงานในการให้บริการให้เหมาะสมสามารถรองรับลูกค้าที่ใช้บริการจนได้รับความพึงพอใจสูงสุด ที่สำคัญคือต้องดำเนินกิจกรรมทางการตลาดเชิงรุก คือมีทีมงานการขายออกให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง⁸

สุทธานี พรวัฒนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขานนทบุรี แก้ว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาเฉพาะรายการพบว่าด้านพนักงานมี 3 ประเด็นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือความมีอัธยาศัยของพนักงาน การบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อของพนักงาน และบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน ส่วนด้านสถานที่ มีประเด็นที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับน้อย คือสถานที่จอดรถมีจำกัดไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ลูกค้าได้เต็มที่⁹

ประวัติและบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย¹⁰

ประวัติธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันแรกที่ได้เริ่มทำหน้าที่ธนาคารกลางของประเทศไทย คือ สำนักงานธนาคารชาติไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2482 มีฐานะเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2483 โดยมีพระยาทรงสุรรัฐ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้นเป็นผู้ดำเนินการ แต่การดำเนินงานของสำนักงานธนาคารชาติไทยในระยะเริ่มแรกนั้น จำกัดอยู่เพียงกิจ

⁸ วิจิตร จิตราสินกุล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2545, หน้า จ.

⁹ สุทธานี พรวัฒนานนท์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี แก้ว จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2543, หน้า 77-78.

¹⁰ “ประวัติและบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย”, ส่วนวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ, 2545, หน้า 1.

การธนาคารกลางบางประเภทเท่านั้น ได้แก่ การรับฝากเงินจากรัฐบาล องค์กรรัฐบาล ธนาคารพาณิชย์ไทย และต่างประเทศ รวมทั้งการให้กู้เงินและโอนเงินระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2484 จึงได้ดำเนินงานด้านการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน หลังจากเกิดสงครามมหาเอเซีย บูรพารัฐบาลได้เปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 ขึ้น กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของธนาคารกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2485 โดยมีหม่อมเจ้าวิวัฒนไชย ไชยันต์ ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ

ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลัง เป็นผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่กำกับกิจการของธนาคาร โดยทั่วไป โดยมีคณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทยอันประกอบด้วยผู้ว่าการและรองผู้ว่าการ ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง เป็นประธานและรองประธานตามลำดับและกรรมการ ไม่น้อยกว่า 5 ท่าน ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีเป็นผู้ควบคุมและดูแลกิจการของธนาคาร **บทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทย**

ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะธนาคารกลาง เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญยิ่งของประเทศ เนื่องจากมีบทบาทหน้าที่หลักในการรักษาเสถียรภาพทางการเงิน และดูแลระบบการเงินให้มั่นคงและก้าวหน้า ธนาคารกลางในประเทศต่าง ๆ จะมีหน้าที่ดังกล่าวคล้ายคลึงกัน แต่ขอบเขตของหน้าที่และบทบาทในการกำหนดนโยบายการเงิน การควบคุมดูแลสถาบันการเงิน ความรับผิดชอบในการบริหารนโยบาย การใช้มาตรการและเครื่องมือแตกต่างกันไป สำหรับประเทศกำลังพัฒนา ธนาคารกลางจะมีบทบาทที่กว้างกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการเงินให้มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

หน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยมีดังนี้

1 การรักษาเสถียรภาพทางการเงิน

โดยดำเนินนโยบายการเงินที่เหมาะสมต่อเศรษฐกิจ เพื่อก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเงิน ทั้งภายในและภายนอก เสถียรภาพภายใน ได้แก่ การรักษาค่าเงินบาทเมื่อเทียบกับราคาและปริมาณสินค้า ส่วนเสถียรภาพภายนอก ได้แก่ การรักษาค่าของเงินบาทเมื่อเทียบกับสกุลเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารมีหน้าที่ดูแลตลาดเงินระยะสั้นให้เป็นแหล่งที่เสริมสร้างสภาพคล่องแก่สถาบันการเงิน พัฒนาตลาดตราสารการเงินและสนับสนุนตลาดทุน เพื่อให้เป็นแหล่งระดมเงินทุนระยะยาว ตลอดจนดูแลและส่งเสริมให้ตลาดเงินตราต่างประเทศมีเสถียรภาพ เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุน

2 การกำกับดูแลสถาบันการเงิน

กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ รวมทั้งกิจการวิเทศธนกิจ ให้มีความมั่นคงและได้มาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีการกระจายสินเชื่อไปสู่ภาคเศรษฐกิจสำคัญด้านต่างๆ เช่น การส่งออก การเกษตรกรรม และการอุตสาหกรรม รวมทั้งดูแลและส่งเสริมให้มีการให้สินเชื่อในการพัฒนาหรือเป็นประโยชน์แก่ชนบท และเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อย โดยการให้กู้ยืมผ่านสถาบันการเงินทั้งของรัฐและเอกชน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมทั้ง ดำเนินการพัฒนาสถาบันการเงินให้ก้าวหน้าและให้ความช่วยเหลือแก่สถาบันการเงินในกรณีที่ต้องมีการแก้ไข

3 การเป็นนายธนาคารและที่ปรึกษาด้านนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

การเป็นนายธนาคารของรัฐบาลประกอบด้วย การให้บริการธุรกิจธนาคารแก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจอย่างทั่วถึงทั่วประเทศ เช่น การรับฝากเงิน การให้กู้เงิน การโอนเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และร่วมมือกับกระทรวงการคลังในการควบคุมการก่อกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนและบริหารหนี้ในประเทศของรัฐบาล โดยเป็นตัวแทนในการซื้อขายหลักทรัพย์รัฐบาลในด้านการให้คำปรึกษานโยบายเศรษฐกิจแก่รัฐบาล ได้แก่ รวบรวมข้อมูล/วิเคราะห์ และประเมินภาวะเศรษฐกิจของไทยและต่างประเทศ เพื่อเสนอแนะนโยบายเศรษฐกิจแก่รัฐบาล นอกจากนี้ยังเป็นตัวแทนของรัฐบาลในองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ กลุ่มธนาคารกลางแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกลุ่มธนาคารกลางแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย เพื่อส่งเสริมการร่วมมือทางการเงินและการพัฒนาประเทศ มีการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นกับองค์กรทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย ธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา รวมทั้งธนาคารกลางของประเทศต่างๆ

4 การเป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน

ให้บริการทางการเงินแก่สถาบันการเงินโดยไม่มุ่งหวังกำไร ได้แก่ การรับฝากเงินและเก็บรักษาเงินสำรองตามกฎหมายของสถาบันการเงิน เป็นผู้ให้กู้ยืมแหล่งสุดท้ายแก่สถาบันการเงินที่ขาดสภาพคล่อง เป็นศูนย์กลางการหักบัญชีระหว่างสถาบันการเงิน รวมทั้งให้บริการโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

5 การบริหารเงินสำรองระหว่างประเทศ

บริหารเงินสำรองระหว่างประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีสภาพคล่องปลอดภัย และมีระดับที่เหมาะสม ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายเพื่อเสถียรภาพ และความน่าเชื่อถือของเงินบาท

6 การจัดพิมพ์และออกใช้ธนบัตร

ออกแบบและจัดพิมพ์ธนบัตรและบัตรธนาคาร ออกใช้ธนบัตรและรับแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุด เพื่อให้ประชาชนมีธนบัตรที่อยู่ในสภาพดีใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทั่วถึงทั้งประเทศ รวมทั้งดูแลการหมุนเวียนของธนบัตรให้มีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

การแบ่งส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย¹¹

การแบ่งส่วนงานของธนาคาร แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ก. ส่วนงานในสำนักงานใหญ่
- ข. ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย
- ค. สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ
- ง. สำนักงานภาค

ก. ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย

1 สายนโยบายการเงิน

มีหน้าที่ติดตาม ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยภาวะเศรษฐกิจไทย และเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ประเมินการภาวะและภาพรวมเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลาง เสนอแนะแนวนโยบายการเงิน นโยบายด้านการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน และประเมินผลกระทบนโยบายการเงินในด้านต่าง ๆ ประสานงาน ติดตามการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ และองค์กรการเงินระหว่างประเทศอื่น ๆ และความร่วมมือระหว่างธนาคารกลางในภูมิภาค

2 สายตลาดการเงิน

มีหน้าที่ดำเนินนโยบายการเงินและนโยบายอัตราแลกเปลี่ยน ทั้งที่เกี่ยวกับตลาดเงินในประเทศและตลาดเงินตราต่างประเทศ ดูแลบริหารทุนสำรองทางการ การกู้ยืมเงินตราต่างประเทศ และการให้สินเชื่อผ่านสถาบันการเงินสู่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญ ดำเนินการเกี่ยวกับงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน

¹¹ เรืองเดียวกัน, หน้า 3.

3 สายนโยบายสถาบันการเงิน

มีหน้าที่ศึกษาวางแผน ดำเนินการในด้านนโยบายเกี่ยวกับสถาบันการเงินและการกำกับสถาบันการเงินแบบมหภาค โดยการกำหนด ประเมินผล และปรับปรุงกฎเกณฑ์ มาตรการในการกำกับและควบคุมดูแลสถาบันการเงิน รวมทั้งศึกษาวางแผน และดำเนินการในด้านนโยบายระบบการชำระเงิน

4 สายกำกับสถาบันการเงิน

มีหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์ กำกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ โดยติดตามการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินเหล่านี้แบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) เพื่อให้ทราบฐานะการดำเนินการที่มั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชนที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติอยู่ในขอบเขตแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย ประกาศ คำสั่งและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สอดส่องดูแลมิให้มีการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุนและธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ และธุรกิจเงินตราต่างประเทศโดยมิได้รับอนุญาต ตลอดจนสืบเสาะหาข่าวสาร ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบ วิเคราะห์ และกำกับสถาบันการเงิน ควบคุมดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย รวมทั้งศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบ กำกับ และวิเคราะห์สถาบันการเงิน

5 สายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ งานวิเทศสัมพันธ์และองค์กรสัมพันธ์ งานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ รณรงค์ส่งเสริมการประหยัดการออม รวมทั้งประสานงานการจัดงานพิธีการต่าง ๆ งานพิพธิภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย งานหอสมุดและศูนย์สารนิเทศ ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นกับนักลงทุนทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ดำรงและพัฒนาการให้บริการที่ดีของธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการธนาคาร เลขานุการของคณะผู้บริหาร และเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

5.1 หอสมุดและศูนย์สารนิเทศ

มีหน้าที่จัดการและดำเนินงานห้องสมุด งานสารนิเทศ งานจดหมายเหตุของธนาคารและงานศูนย์ประสานงานสารนิเทศ สาขาเศรษฐศาสตร์ในระบบสารนิเทศแห่งชาติ

5.2 พิพธิภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย

มีหน้าที่ศึกษาประวัติเงินตราและจัดหา รวบรวม และเก็บรักษาเงินตรา หลักทรัพย์รัฐบาล และวัตถุอื่น ๆ ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการธนาคาร

6 สายวางแผน

มีหน้าที่ศึกษา พัฒนา และกำหนดแผนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร ติดตามการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ จัดการและประเมินการบริหารงบประมาณของส่วนงานในธนาคาร ศึกษา พัฒนาเพื่อกำหนดนโยบายและวิธีการในการบริหารความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงทุกด้านในภาพรวม ดูแลและบริหารการจัดการระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหาร ศึกษา ค้นคว้า วิจัยในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

7 สายฐานข้อมูล

มีหน้าที่ศึกษา วางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลภายนอกธนาคาร จัดเก็บรวบรวม ประมวลผล และให้บริการข้อมูลแก่ส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

8 สายธุรการ

มีหน้าที่จัดการและดูแลการใช้สถานที่และยานพาหนะ การรับส่งเอกสาร การพัสดุ การก่อสร้างและปรับปรุงอาคาร ตลอดจนระบบวิศวกรรมต่าง ๆ

9 สายกฎหมาย

มีหน้าที่ให้คำปรึกษา พิจารณาและให้ความเห็นทางกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคาร หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่ธนาคารมีความเกี่ยวข้อง และข้อบังคับ คำสั่ง และเอกสารอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวกับกฎหมาย

10 สายคดี

มีหน้าที่ดำเนินงานด้านคดีทั้งปวงที่เกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคาร

11 สายจัดการกองทุน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน

12 สายส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

มีหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ และวางแนวทางเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประสานงานการประนอมหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เกิดผลสำเร็จ

13 สายทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่เกี่ยวกับการพนักงาน การพัฒนาพนักงาน การจัดองค์การและระบบงานของธนาคาร ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงาน

สถาบันฝึกอบรม มีหน้าที่สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ความจำเป็น วางแผนและดำเนินการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการฝึกอบรม ดำเนินการพัฒนาพนักงาน รวมทั้งรวบรวมและเผยแพร่ความรู้วิชาการแขนงต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องานของธนาคาร

14 สายระบบการชำระเงิน

มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการดำเนินงานระบบการชำระเงิน ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อการดำเนินนโยบายการเงินและการพัฒนาระบบการชำระเงิน รวมทั้งจัดการศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

15 สายตรวจสอบกิจการภายใน

มีหน้าที่ตรวจสอบกิจการและดำเนินงานภายในของธนาคารเพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

16 สายเงินฝากและพันธบัตร

มีหน้าที่ดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับเงินฝากของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมทั้งการ โอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และจัดการเกี่ยวกับการกู้เงินของรัฐบาล องค์การสาธารณะ

17 สายออกบัตรธนาคาร

มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานเงินตรา การพิสูจน์ธนบัตรหรือบัตรธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และพิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับทุนสำรองเงินตรา ผลประโยชน์ทุนสำรองเงินตรา และสำรองพิเศษ

18 สายการบัญชี

มีหน้าที่เกี่ยวกับการบัญชี จัดการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินของธนาคาร

19 สายเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่ศึกษา วางแผน และดำเนินการ พัฒนาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของธนาคาร

20 สายรักษาความปลอดภัย

มีหน้าที่รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสาร สถานที่ และทรัพย์สินทั้งหมดของธนาคาร

21 โรงพิมพ์ธนบัตร

มีหน้าที่ออกแบบและพิมพ์ธนบัตร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

22 สำนักงานโครงการปรับองค์กร

มีหน้าที่ศึกษา พิจารณา ทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของธนาคาร วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างองค์กรและระบบงานหลักของธนาคารให้เหมาะสม พร้อมทั้งปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาแนวความคิดของพนักงานซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน ประสานงานและสนับสนุนให้กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานเกิดผลสำเร็จ

ข. ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยประจำจังหวัด

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มอบหมายให้คลังจังหวัดทั่วประเทศยกเว้นจังหวัดที่มีสาขาธนาคาร เป็นผู้แทนของธนาคารประจำจังหวัดต่าง ๆ โดยให้มีหน้าที่รับฝากเงินและโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท และไปรษณีย์ ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ ควบคุมดูแลเงินฝากและจ่ายเงินตามตั๋วแลกเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย จ่ายเงินค่าแลกเปลี่ยนธนบัตรชำระ จำหน่ายพันธบัตรและจ่ายค่าต้นเงินและดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นพนักงานหักบัญชีของสำนักหักบัญชีในจังหวัดที่มีสำนักหักบัญชี

ค. สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ

มีหน้าที่ติดตามข่าวสาร ภาวะเศรษฐกิจและพัฒนาการต่าง ๆ ในต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารทุนสำรองทางการ และงานของธนาคาร โดยรวม บริหารทุนสำรองทางการตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่ ประสานงานกับธนาคารกลางแห่งประเทศไทยที่สำนักงานตั้งอยู่ และติดตามศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วย ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยมีสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ 2 แห่ง ได้แก่

1 สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

2 สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร

ง. สำนักงานภาค มีหน้าที่ดำเนินกิจการอันเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปฏิบัติการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่

1 สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

2 สำนักงานภาคใต้ ตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รับผิดชอบเขตปฏิบัติการ จังหวัดกระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

3 สำนักงานภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัด กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ อุทัยธานี ประกอบด้วยสาขาจังหวัด คือ สาขาจังหวัด ลำปาง ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำปาง

สำนักงานภาคเหนือประกอบด้วย 5 ส่วนงาน คือ ส่วนเงินตรา ส่วนธุรการ ส่วนกำกับ สถาบันการเงิน ส่วนวิชาการ และส่วนธุรกิจการธนาคาร (ตามผังโครงสร้างองค์กร หน้า 20)

ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ให้บริการด้านรับฝากเงินและเป็นศูนย์กลางการโอนเงินแก่สถาบันการเงินและหน่วยราชการ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (คลังจังหวัด/คลังอำเภอ) ที่อยู่ในเขตปฏิบัติการ สำนักงานภาคเหนือ รวม 15 จังหวัด (18 สำนักงาน) นอกจากนี้ให้บริการทางการเงินแก่ภาค เศรษฐกิจที่สำคัญในท้องถิ่น โดยการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจากธนาคารพาณิชย์ ดูแลการดำเนิน ธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งป้องกันผู้ประกอบธุรกิจซื้อขายเงินตราต่างประเทศโดยมิชอบ ดูแลเกี่ยวกับการจำหน่ายพันธบัตรและหลักทรัพย์อื่นของรัฐบาล และเป็นผู้รับผิดชอบปรับปรุง ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปี พ. ศ. 2545 ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ มี ปริมาณเงินฝากกระแสรายวันที่สำนักงานภาคเหนือ เงินรับฝากมีจำนวน 688,315.7 ล้านบาท และ จ่ายถอน 688,007.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 74,196.7 ล้านบาท และ 74,064.9 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 12.1 และ 12.1 ตามลำดับ เงินฝากของธนาคารต่าง ๆ ที่สำนักงานผู้แทนธนาคารแห่ง ประเทศไทย การรับฝาก 512,453.1 ล้านบาท และจ่ายถอน 512,329.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 63,390.4 ล้านบาท และ 63,413.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 14.1 และ 14.1 ตามลำดับ เงินฝากของ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่คลังจังหวัด/คลังจังหวัด ณ อำเภอในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ มีการรับฝากและจ่ายถอน 278,073.5 ล้านบาท และ 277,910.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 30,323.7 ล้านบาท และ 31,059.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.2 และ 12.6 ตามลำดับ การโอนเงินฝาก ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่คลังจังหวัด/คลังจังหวัด ณ อำเภอ เงินฝากของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ขอโอนจากคลังจังหวัด/คลังจังหวัด ณ อำเภอ ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือเข้า กรุงเทพฯ เป็นเงินทั้งสิ้น 93,775.0 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 8,560.0 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.4 การโอนเงินระหว่างภาคเหนือกับสำนักงานใหญ่ มีการโอนเงินจากสำนักงานภาคเหนือไปยังสำนัก

งานใหญ่ จำนวน 86,101.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 15,382.6 ล้านบาท หรือร้อยละ 21.7 และจากผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยไปยังสำนักงานใหญ่จำนวน 20,585.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3,819.4 ล้านบาท หรือร้อยละ 22.8 ส่วนการโอนเงินจากสำนักงานใหญ่มาสำนักงานภาคเหนือมีจำนวน 87,241.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 63,101.2 ล้านบาท หรือ 2.6 เท่า การโอนเงินระหว่างสำนักงานภาคเหนือกับผู้แทนในเขตปฏิบัติการของสำนักงานภาคเหนือ ในปี 2545 มีการโอนเงินจากผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย มายังสำนักงานภาคเหนือจำนวน 286,287.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 25,537.0 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.8 และมีการโอนเงินจากสำนักงานภาคเหนือไปผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 169,369.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 23,962.8 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.5 สุกชีแล้วมีเงิน โอนจากผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยเข้าสำนักงานภาคเหนือ 116,918.0 ล้านบาท ในปี 2545 มีการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวน 208 ราย 459 ฉบับ จำนวนเงิน 1,447.3 ล้านบาท จำแนกเป็นกิจการค้าพืชผลเกษตร 20 ราย 79 ฉบับ จำนวนเงิน 313.7 ล้านบาท กิจการเลี้ยงสัตว์ 3 ราย 10 ฉบับ จำนวนเงิน 28.8 ล้านบาท กิจการอุตสาหกรรม 1 ราย 11 ฉบับ จำนวนเงิน 13.0 ล้านบาท กิจการวิสาหกิจขนาดกลาง 32 ราย 95 ฉบับ จำนวนเงิน 505.2 ล้านบาท กิจการวิสาหกิจขนาดย่อม 151 ราย 263 ฉบับ จำนวนเงิน 585.8 ล้านบาท และกิจการวิสาหกิจขนาดย่อมที่เป็น NPL (ระยะสั้น) 1 ราย 1 ฉบับ จำนวนเงิน 0.8 ล้านบาท เช็ครีเอกเก็บผ่านสำนักหักบัญชีจังหวัดต่าง ๆ ในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ ในปี 2545 ปริมาณเช็ครีเอกเก็บและเช็คลิ้นผ่านสำนักหักบัญชีในเขตปฏิบัติการสำนักงานภาคเหนือ 17 แห่ง เช็ครีเอกเก็บมีจำนวน 4,621,345 ฉบับ มูลค่า 331,084.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 223,635 ฉบับ หรือร้อยละ 5.1 คิดเป็นมูลค่าที่เพิ่มขึ้น 38,592.7 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.2 ส่วนเช็คลิ้นมีจำนวน 82,228 ฉบับ มูลค่า 4,095.0 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 293 ฉบับ หรือร้อยละ 0.3 คิดเป็นมูลค่าที่ลดลง 83.0 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.0¹²

ส่วนธุรกิจการธนาคารแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 2 ทีมงาน ซึ่งมีรายละเอียดงานและหน้าที่ของแต่ละทีมดังนี้

1 งานในหน้าที่ของทีมการธนาคาร 1

1.1 งานด้านเงินฝากกระแสรายวัน รับเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันจากส่วนราชการ สถาบันการเงินซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาหลัก (ปกติเป็นสาขาที่เป็นศูนย์เงินสดหรือศูนย์เงินโอนของธนาคารนั้นๆ) โดยกำหนดให้แต่ละธนาคารเปิดบัญชีเงินฝากฯ ธนาคารละ 1 บัญชี และบัญชีของส่วนงานภายในธนาคาร เพื่อการรับฝากเงินเข้าบัญชีและถอนเงินฝากจากบัญชีที่กล่าว สำหรับใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ฝากเงิน

¹²“รายงานผลการปฏิบัติงานส่วนธุรกิจการธนาคาร สำนักงานภาคเหนือ ประจำปี 2545”, ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ, 2546, หน้า 1.

ปัจจุบันธนาคารได้นำบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของสาขาธนาคารที่เปิดบัญชีกับสำนักงานภาคของธนาคารแห่งประเทศไทยมาอยู่ภายใต้ BAHTNET Workstation ของสำนักงานใหญ่ของธนาคารนั้น ซึ่งทำให้การโอนเงินของธนาคารระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากที่สำนักงานภาคของธนาคารแห่งประเทศไทยทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และธนาคารมีแผนงานที่จะนำบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของสาขาธนาคารที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยเชื่อมโยงในลักษณะเดียวกัน โดยเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับกรมบัญชีกลาง จะทำให้การโอนเงินระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาธนาคารทั่วประเทศ ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 งานด้านสำนักหักบัญชี มีการนำโปรแกรมเช็ครายฉบับมาใช้เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านการเรียกเก็บเงินตามเช็ค ตลอดจนมีการชำระดุลการหักบัญชีที่ส่วนกลางโดยใช้ระบบ File Transfer และชำระดุลผ่านระบบบาทเน็ต เพื่อให้เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการบริหารเงินของแต่ละธนาคาร

1.3 งานด้านการเป็นศูนย์กลางการโอนเงินในเขตปฏิบัติการ โดยที่สำนักงานภาคเหนือเป็นศูนย์กลางการโอนเงินแก่ส่วนราชการและสถาบันการเงิน

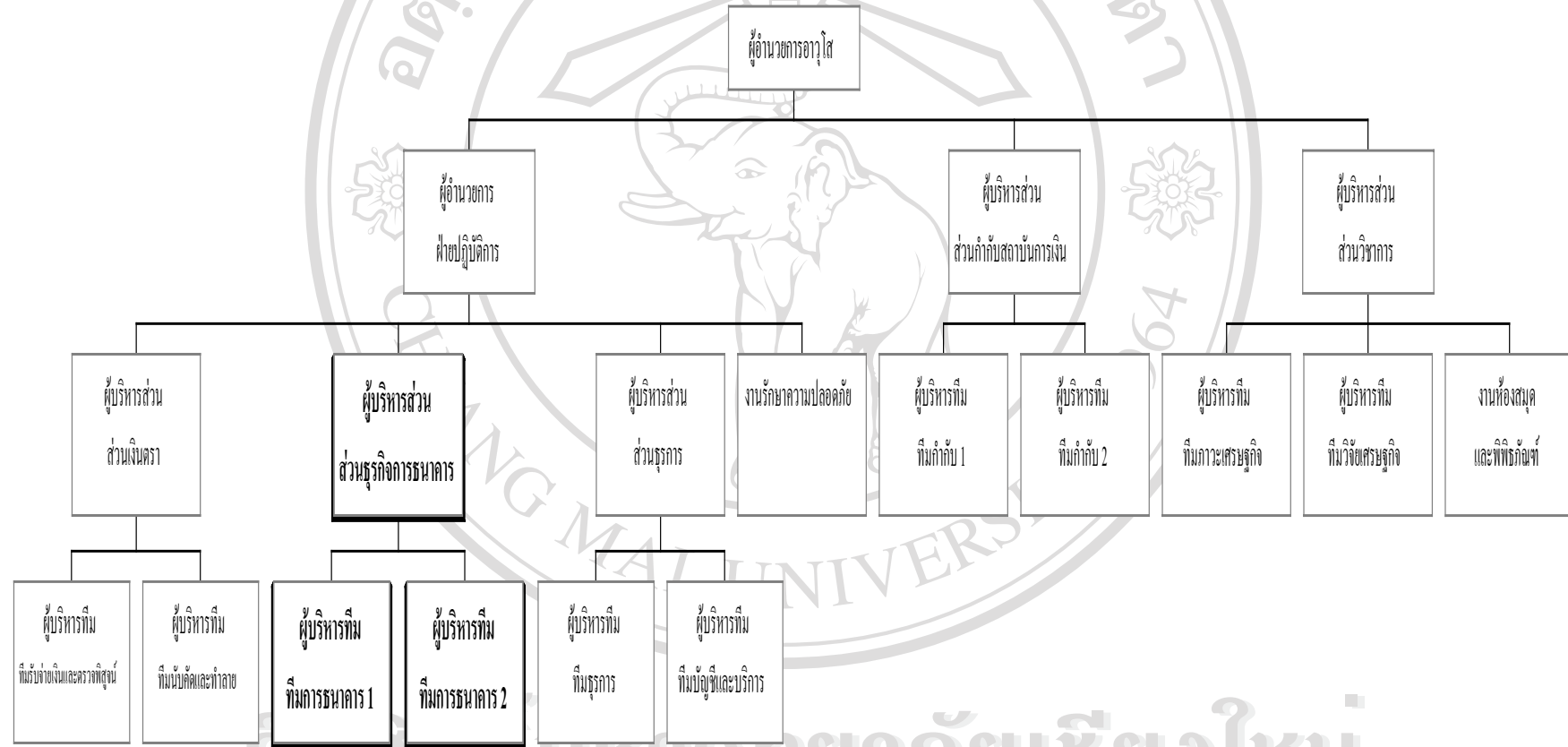
2 งานในหน้าที่ของทีมการธนาคาร 2

2.1 งานด้านการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน ของผู้ประกอบการธุรกิจที่ขอความช่วยเหลือผ่านสถาบันการเงิน โดยพิจารณาคำขอ สํารวจกิจการ และวิเคราะห์วงเงินให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นของธุรกรรมที่ผู้ประกอบการสมควรได้รับตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 งานด้านการปริวรรตเงินตรา ตรวจสอบติดตามการประกอบธุรกิจของบุคคลรับอนุญาต และจัดทำรายงานการซื้อขายเงินตราต่างประเทศของบุคคลรับอนุญาต

2.3 งานด้านผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแลการดำเนินงานที่สำนักงานผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปฏิบัติการของสำนักงานภาคเหนือ รวม 15 จังหวัด (18 สำนักงาน) ซึ่งการดำเนินงานของผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยประกอบด้วยงานต่างๆ คือ มีหน้าที่รับฝากเงินและโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และไปรษณีย์ ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ ควบคุมดูแลเงินฝากและจ่ายเงินตามตั๋วแลกเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย จ่ายเงินค่าแลกเปลี่ยนธนบัตรชำระูด จำหน่ายพันธบัตรและจ่ายค่าต้นเงินและดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นพนักงานหักบัญชีของสำนักหักบัญชีในจังหวัดที่มีสำนักหักบัญชี

โครงสร้างองค์กรธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2545¹³



¹³ ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2546. "โครงสร้างองค์กรสำนักงานภาคเหนือ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th> (26 กุมภาพันธ์ 2546)