หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 6
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องต้นทุนผลได้และจุดคุ้มทุนของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ได้ข้อสรุป ดังนี้

6.1 ต้นทุน (Cost)

ต้นทุนในการให้บริการประกอบด้วย ต้นทุนที่คิดคำนวณได้ และต้นทุนที่ไม่สามารถคิดคำนวณได้ ต้นทุนที่คิดคำนวณได้ แบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางแรก คิดต้นทุนสิ้นสุดเพียงการเครดิตเงินเข้าบัญชีลูกค้า ส่วนแนวทางที่สองคิดรวมต้นทุนจนถึงการถอนเงินของลูกค้าด้วย ซึ่งมีต้นทุนของบริการที่เกี่ยวข้อง 2 บริการ คือ บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม และการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

ต้นทุนที่คิดคำนวณได้

6.1.1 ต้นทุนที่เกิดขึ้นเฉพาะบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ

ได้แก่ ต้นทุนในการเครดิตเงินเดือน/ค่าจ้าง เข้าบัญชีลูกค้า ซึ่งคำนวณต้นทุนต่อหน่วยตามกระบวนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การรับข้อมูลจากลูกค้าและสิ้นสุดเพียงการเครดิตเงินเข้าบัญชีลูกค้าเรียบร้อย ซึ่งนอกจากจะคิดคำนวณต้นทุนในด้านการ Operation แล้ว ยังรวมต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) เอาไว้ด้วย ต้นทุนการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 อัตรา ตามประเภทของข้อมูลลูกค้าที่จัดส่งให้ธนาคาร 2 ประเภท คือ สื่อคอมพิวเตอร์ (Computer Medias) และรายชื่อ (Printed Listing) เนื่องจากขบวนการในการปฏิบัติงานของสื่อทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกันมาก ทำให้ต้นทุนมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ก) ข้อมูลเป็นสื่อคอมพิวเตอร์ ต้นทุนราคา 0.48637 บาท/รายการ

ข) ข้อมูลเป็นรายชื่อ ต้นทุนราคา 2.95857 บาท/รายการ

6.1.2 ต้นทุนที่เกิดจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ และ บริการประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ต้นทุนของบริการประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง ในกรณีนี้ได้แก่ ต้นทุนในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และต้นทุนในการเบิกถอนด้วยบัตร เอทีเอ็ม ของผู้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เป็นบริการอีกประเภทหนึ่งซึ่งธนาคารให้บริการกับลูกค้าทั่วไป และมีการคิดคำนวณต้นทุนของบริการประเภทนี้ไว้โดยเฉพาะ แต่เนื่องจากการบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ

เป็นการเครดิตเงินเข้าบัญชีลูกค้า ซึ่งปัจจุบันทำได้เฉพาะการเครดิตเงินเข้าบัญชีของธนาคารผู้จ่ายเงินเดือนเท่านั้น (ในต่างประเทศสามารถใช้บัญชีของต่างธนาคารได้) ดังนั้นผู้รับเงินเดือนที่ใช้บริการดังกล่าวนี้ จึงต้องมีบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งอยู่กับธนาคารที่ให้บริการนี้ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลต้นทุนเงินฝากประเภทออมทรัพย์เป็นต้นทุนในการคำนวณ เนื่องจากบัญชีลูกค้าที่รับเงินเดือน/ค่าจ้างผ่านธนาคารมากกว่าร้อยละ 90 เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม เป็นบริการอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติในด้านการเบิกถอนเงินเดือน/ค่าจ้างของลูกค้า ซึ่งในการศึกษานี้ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่าลูกค้าที่รับเงินเดือน/ค่าจ้างผ่านธนาคาร มีการทำรายการเบิกถอนจากตู้ เอทีเอ็ม อย่างน้อยเท่ากับจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินเดือนในแต่ละเดือน ซึ่งเมื่อคิดคำนวณต้นทุนของบริการทั้ง 2 ประเภทนี้รวมกับต้นทุนการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติแล้ว ต้นทุนต่อหน่วยจะเปลี่ยนไปดังนี้

ก) ข้อมูลเป็นสื่อคอมพิวเตอร์ ต้นทุนราคา 8.10070 บาท/รายการ

ข) ข้อมูลเป็นรายชื่อ ต้นทุนราคา 10.57290 บาท/รายการ

<u>ต้นทุนอื่น ๆ ที่ไม่สามารถคำนวณได้</u>

ก) ต้นทุนการสูญเสีย (Losses) ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการชัดช้องของตู้เอทีเอ็ม

ข) ต้นทุนของนายจ้างในการจัดเตรียมข้อมูลให้ธนาคาร

ค) ต้นทุนของนายจ้างที่เสีย Float ให้กับธนาคาร

ง) ต้นทุนของธนาคารที่ต้องคิดดอกเบี้ย ให้กับเงินคงเหลือในบัญชีของลูกค้า (Old Balance)

6.2 <u>ผลได้</u> (Benefit)

การให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติมีผลได้ที่เกิดขึ้นจากบริการใน 2 รูปแบบ คือ ผลได้ในรูปตัวเงิน และผลได้ทางอ้อมเชิงนามธรรม

6.2.1 <u>ผลได้ด้านรูปธรรม (ตัวเงิน)</u>

ก) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยทั่วไปธนาคารจะเก็บจากลูกค้าภาคเอกชน และยกเว้นให้กับหน่วยงานของรัฐ อัตราค่าธรรมเนียมจะคิดตามประเภทของข้อมูลคือ ถ้าเป็นข้อมูลที่

เป็นสื่อคอมพิวเตอร์จะคิดราคา 5 บาท และถ้าเป็นรายชื่อจะคิดราคา 10 บาท การเก็บค่าธรรมเนียมคิดจากจำนวนปริมาณงานในแต่ละเดือน (จำนวนรายการ/Transaction)

ข) รายได้จากการนำเงินที่ตัดบัญชีลูกค้าได้ล่วงหน้า (Float) ไปหาผลประโยชน์

ค) รายได้จากการนำเงินคงเหลือในบัญชี (Old Balance) ไปหาผลประโยชน์

ง) รายได้จากค่าธรรมเนียมบัตร ATM

รายได้จากค่าธรรมเนียมเป็นรายได้ที่ธนาคารได้รับโดยตรงจากการให้บริการ ส่วนรายได้จาก Float และ Old Balance เป็นสิ่งที่ธนาคารจะต้องดำเนินการหาผลประโยชน์จาก Float และ Old Balance ในรูปแบบต่าง ๆ กัน

มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า สำหรับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม และไม่เสีย Float ให้กับธนาคารนั้น มียอดคงเหลือในบัญชี (Old Balance) สูงกว่าบริษัทเอกชนโดยทั่วไป ถ้ามีการนำ Old Balance ไปหาผลประโยชน์ทุก ๆ เดือนแล้ว ผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจะมากกว่า จำนวนเงินที่ได้จากค่าธรรมเนียมซึ่งเรียกเก็บจากลูกค้าภาคเอกชน

6.2.2 ผลได้ทางอ้อมเชิงนามธรรม

ก) เป็นบริการที่สร้างภาพพจน์ความเป็นผู้นำของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ข) เป็นบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับบัตรเอทีเอ็ม

ค) เป็นบริการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการประเภทต่าง ๆ ได้ครบวงจร อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ง) เป็นบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม (Value added)

จ) เป็นบริการที่ช่วยลดภาระของธนาคาร ในการเคลียริ่งเช็ค การทำรายการหน้าเคาน์เตอร์

ฉ) เป็นบริการที่ช่วยให้ระบบการเงินหมุนเวียนได้คล่องตัวยิ่งขึ้น

การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) จากบริการประเภทนี้ที่ควรกล่าวถึงไว้ให้เห็นเป็นตัวอย่าง เช่น การสร้างฐานลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลในด้านการถือบัตรเครดิต "กรุงไทยธนวัฏ" ของธนาคารกรุงไทย จากลูกค้าซึ่งใช้บริการจ่ายเงินเดือนของธนาคาร ในด้านการใช้บริการดังกล่าวนี้เป็นมูลค่าเพิ่มของบริการอื่น ๆ เช่น การชักชวนให้ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารมาใช้บริการจ่ายเงินเดือนกับธนาคาร ซึ่งก็จะมีผลทำให้ธนาคารมีมูลค่าเพิ่มกับบริการประเภทอื่น ๆ เช่น มีเงินฝากเพิ่มมากขึ้น มีจำนวนผู้ถือบัตรเงินด่วน เอทีเอ็ม มากขึ้น เป็นต้น

6.3 จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)

เนื่องจากต้นทุนและรายได้ของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ มีแนวทางพิจารณาที่แตกต่างกันหลายกรณี กล่าวคือ ต้นทุนมี 2 กรณี และรายได้ (ในรูปตัวเงิน) มี 4 กรณี ดังนั้นจึงได้คำนวณจำนวนรายการ ณ จุดคุ้มทุน ในทุก ๆ กรณี ของการเลือกใช้ต้นทุนและรายได้ที่ต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น

กรณีที่ 1 ต้นทุน คิดต้นทุนสิ้นสุดเพียงการเครดิตเงินเข้าบัญชีลูกค้า

1.1 รายได้ จากค่าธรรมเนียมการให้บริการ

1.2 รายได้ จากค่าธรรมเนียม + Float + Old Balance

1.3 รายได้ จากค่าธรรมเนียม + Float + Old Balance + ค่าธรรมเนียมจากบัตร ATM

1.4 รายได้ จากค่าธรรมเนียมการให้บริการ + ค่าธรรมเนียมจากบัตร ATM

กรณีที่ 2 ต้นทุน คิดต้นทุนของการเครดิตเงินเข้าบัญชีลูกค้า การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และการเบิกถอนด้วยบัตร ATM รวมเป็นต้นทุนของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ

2.1 รายได้ จากค่าธรรมเนียมการให้บริการ

2.2 รายได้ จากค่าธรรมเนียม + Float + Old Balance

2.3 รายได้ จากค่าธรรมเนียม + Float + Old Balance + ค่าธรรมเนียมจากบัตร ATM

2.4 รายได้ จากค่าธรรมเนียมการให้บริการ + ค่าธรรมเนียมจากบัตร ATM

จุดคุ้มทุน	กรณีที่ 1.1 เท่ากับ	100,941	รายการ/เดือน
	กรณีที่ 1.2 เท่ากับ	6,834	รายการ/เดือน
	กรณีที่ 1.3 เท่ากับ	6,363	รายการ/เดือน
	กรณีที่ 1.4 เท่ากับ	48,182	รายการ/เดือน
จุดคุ้มทุน	กรณีที่ 2.1 เท่ากับ	ไม่มีจุดคุ้มทุน	
	กรณีที่ 2.2 เท่ากับ	10,234	รายการ/เดือน
	กรณีที่ 2.3 เท่ากับ	9,216	รายการ/เดือน
	กรณีที่ 2.4 เท่ากับ	ไม่มีจุดคุ้มทุน	

จากการวิเคราะห์ต้นทุนดังกล่าวนี้ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบรรจุจุดคุ้มทุนให้เร็วที่สุดนั้น คือรายได้ซึ่งเกิดจากการนำเงินคงเหลือบัญชี (Old Balance) ไปหาผลประโยชน์ และการหาผลประโยชน์จาก Float ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ 1.2 และ 2.2 ซึ่งมีการนำ Float และ Old Balance ไปหาผลประโยชน์เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่ 1.1 และ 2.1 ซึ่งไม่มีการนำ Float และ Old Balance ไปหาผลประโยชน์ ปริมาณจำนวนรายการ ณ จุดคุ้มทุน จะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

6.4 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

6.4.1 การศึกษาวิจัยนี้มีข้อสมมุติฐานสำหรับพฤติกรรมการใช้บัตร เอทีเอ็ม ในการเบิกถอนเงินเดือนค่าจ้าง ว่ามีการเบิกถอนในแต่ละเดือนเท่ากับจำนวนครั้งของการจ่ายเงินเดือน ซึ่งจากสมมุติฐานนี้ มีผลกระทบต่อการคำนวณต้นทุนการเบิกถอนด้วยบัตร เอทีเอ็ม ซึ่งอาจจะต่ำหรือสูงเกินไป ถ้าพฤติกรรมของลูกค้าไม่เป็นไปตามข้อสมมุติฐานนี้

6.4.2 จากการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนในกรณีต่าง ๆ พบว่า จุดคุ้มทุนค่อนข้างต่ำมาก (ยกเว้นกรณีที่ 1.1) ซึ่งในความเป็นจริงนั้น ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการได้ หากมีจำนวนลูกค้าน้อยรายเกินไป ซึ่งในกรณีนี้มีเงื่อนไขอยู่ว่า ในการวิเคราะห์นั้นมีตัวแปรอื่นประกอบด้วย คือยอดเงินคงเหลือในบัญชี (Old Balance) ซึ่งในกรณีนี้เท่ากับ 2,448 ล้านบาทต่อเดือน และตัวแปรอีกตัวหนึ่งคือ จำนวนเงินที่จ่ายเท่ากับ 1,743 ล้านบาทต่อเดือน

6.4.3 ทางด้านรายได้จากค่าธรรมเนียมนั้น ในการศึกษานี้ใช้อัตรามาตรฐานทั่วไป คือ ยกเว้นสำหรับลูกค้าซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ส่วนบริษัทห้างร้านนั้นอัตราค่าธรรมเนียมแตกต่างกันตามประเภทข้อมูล คือสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer Medias) คิดราคา 5 บาทต่อรายการ และสื่อที่เป็นรายชื่อ (Printed Listing) คิดราคา 10 บาทต่อรายการ ซึ่งในทางปฏิบัติมีการต่อรองให้ลดราคาลงสำหรับลูกค้าบางราย ดังนั้น ในกรณีนี้จำนวนรายได้จากอัตราค่าธรรมเนียมอาจจะสูงกว่าความเป็นจริง ซึ่งจะมีผลกระทบกับปริมาณรายการจุดคุ้มทุนที่วิเคราะห์ ทำให้ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

ข้อจำกัดทั้ง 3 ประการนี้จะมีผลต่อการวิเคราะห์หาปริมาณจุดคุ้มทุน ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปได้ หากเงื่อนไขทั้ง 3 ประการนี้เปลี่ยนแปลงไป

6.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติผ่านธนาคารพาณิชย์นั้น มีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจใน 7 ข้อใหญ่ ๆ คือ

6.5.1 ควรมีการนำผลการศึกษาการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ไปใช้ในการวางแผนการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติของธนาคาร หรือใช้เป็นแนวทางในการศึกษาบริการประเภทอื่น ๆ ในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

6.5.2 ธนาคารที่ให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ จะต้องให้ความสำคัญกับการหารายได้จากยอดเงินคงเหลือในบัญชี เนื่องจากเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดรายได้มากที่สุด และมีจำนวนค่อนข้างแน่นอนทุก ๆ เดือน ลูกค้าจากหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าที่มียอดเงินคงเหลือในบัญชี (Old Balance) มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทห้างร้าน ดังนั้นแม้ธนาคารจะยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่หน่วยราชการรัฐวิสาหกิจ แต่ก็จะได้ประโยชน์ตอบแทนสูงกว่า

6.5.3 บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ มีความสำคัญในด้านการเป็นบริการเสริมให้ธนาคารสามารถบริการลูกค้าได้ครบวงจร สร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดี นอกจากนั้นยังเป็นการสร้างบริการต่อเนื่อง หรือบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม (Value added) ในด้านอื่นๆ ให้กับธนาคาร เช่น เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น

6.5.4 ควรมีการปรับปรุงระบบการสื่อสารโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ และกว้างขวางยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็น ต้องอาศัยปัจจัยหลัก 2 สิ่ง คือ คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Computer & Communication) ระบบการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ เช่น สามารถ On-line ข้อมูลระหว่างธนาคารกับลูกค้าได้โดยตรง เป็นต้น

6.5.5 ควรมีการจัดตั้งศูนย์หักบัญชีโดยอัตโนมัติ (Automated Clearing House) เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางด้านการโอนเงิน การเคลียริ่งเช็ค ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการมากยิ่งกว่าปัจจุบัน ซึ่งยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์กลางหักบัญชีอัตโนมัติ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งต่างพัฒนาระบบโอนเงินของตนเอง ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก และผู้ใช้บริการได้รับ

ประโยชน์ไม่เต็มที่ สำหรับระบบเคลียริ่งเช็คระหว่างธนาคาร (Inter Bank Clearing) ในปัจจุบันก็ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ทัดเทียมประเทศอื่น ๆ ซึ่งมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจทัดเทียมกับประเทศไทย เช่น สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เป็นต้น การจัดตั้งศูนย์หักบัญชีอัตโนมัติน่าจะเป็นผลให้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการเคลียริ่งเช็คให้ทันสมัยขึ้น และผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้นด้วย

6.5.6 ธนาคารควรให้ความสำคัญ กับบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ มากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นบริการที่มีขั้นตอนละเอียดซับซ้อน และมีข้อจำกัดในด้านเวลาการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสร้างภาระปัญหาในด้านการใช้ตู้บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม และมีผลตอบแทนต่ำทำให้ธนาคารยังไม่ให้ความสำคัญกับบริการดังกล่าวนี้เท่าที่ควร ซึ่งบริการนี้มีประโยชน์มาก ในการอำนวยความสะดวกทางด้านการเงินให้กับหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ใช้บริการซึ่งเป็นพนักงานของหน่วยงานนั้น ๆ คาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามภาวะการจ้างงานที่เติบโตขึ้น ธนาคารอาจจะต้องเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการจากลูกค้าทุก ๆ ราย โดยไม่มีการยกเว้นหรือปรับอัตราราค่าธรรมเนียมให้สูงขึ้น หรือลดต้นทุนให้ต่ำลง โดยพยายามชักชวนให้หน่วยงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์จัดส่งข้อมูลให้ธนาคารในรูปของสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer Medias) แทนรายชื่อ (Printed Listing) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือของบรรดาหน่วยงาน ห้างร้าน องค์กรต่าง ๆ ที่ใช้บริการอยู่ให้ความร่วมมือด้วย โดยอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นบ้างเล็กน้อย

6.8.7 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบริการประเภทอื่น ๆ ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เช่นการจัดตั้งศูนย์หักบัญชีอัตโนมัติ (Automated Clearing House) ในประเทศไทย การเปลี่ยนแปลงระบบเคลียริ่งเช็คจากระบบ One-Day Clearing เป็นระบบ Two-Day Clearing หรือการศึกษาเรื่องบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติในประเด็นอื่น ๆ เช่น เปรียบเทียบการให้บริการ และการได้รับประโยชน์ของธนาคารจากลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งมีความแตกต่างกันมากพอสมควร การศึกษาแนวโน้มและคาดการณ์ปริมาณผู้ใช้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต เป็นต้น