



บทที่ 1

บทนำ

## 1.1 ความเป็นมา

### 1.1.1 ธนาคารพาณิชย์กับระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

#### ก) หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ หน่วยธุรกิจเกือบทุกประเภท ตั้งแต่ขนาดเล็กที่มีกำลังการผลิตเพียงไม่กี่สิบคน จนถึงหน่วยธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีกำลังการผลิตเป็นหมื่น ๆ คน ต่างก็มีความสัมพันธ์กับธนาคารพาณิชย์ในแง่ใดแง่หนึ่งเสมอ อาทิเช่น การขอสินเชื่อ การรับรองและค้ำประกัน (letter of Credit /LC) การขอคำแนะนำเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ไม่เพียงแต่จะมีบทบาทต่อเฉพาะหน่วยธุรกิจที่ประกอบการแสวงหากำไรเท่านั้น สำหรับสถาบันหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เช่น หน่วยงานของรัฐบาล องค์กรการกุศล หรือรัฐวิสาหกิจก็ยังคงอาศัยธนาคารพาณิชย์ในการอำนวยความสะดวกทางด้านการเงิน เช่นกัน ในแง่ตัวบุคคล ธนาคารพาณิชย์ก็ได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นการรับฝากเงิน การให้กู้ การให้เครดิต การรับชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หรือแม้แต่การรับเงินเดือนค่าจ้างจากองค์กร/หน่วยงาน ที่ดำเนินงานอยู่ผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และ ต่อชีวิตประจำวันของบุคคลแต่ละคน ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2500 มาตรา 4 บัญญัติ ความหมายของคำว่า การธนาคารพาณิชย์ ไว้ว่า

"การธนาคารพาณิชย์" คือ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้น ในทางหนึ่งทางใด หรือหลายทาง เช่น

ก. ให้กู้ยืม

ข. ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมือใด

ค. ซื้อ หรือ ขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น อันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำด้วยหรือไม่

ก็ตาม

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ปัจจุบัน สามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ

ดังนี้ คือ

- 1) การรับฝากเงิน
- 2) การให้กู้ยืมและให้เครดิต
- 3) การโอนเงิน
- 4) การเรียกเก็บเงินตามตราสาร เพื่อลูกค้า
- 5) การรับรองและค้ำประกัน
- 6) การลงทุนในหลักทรัพย์
- 7) ธุรกิจต่างประเทศ
- 8) ธุรกิจอื่น ๆ

การให้บริการธุรกิจด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์จะคล้ายคลึงกัน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงต้องมีการพัฒนา แข่งขันกันในด้านรูปแบบของการให้บริการ ที่จะอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าของตน จึงปรากฏว่าได้มีการนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Computure & Communication) มาใช้ในการธนาคารทั้งงานภายในและการให้บริการแก่ลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้กับธนาคารนี้ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีจุดเด่นในด้านการพัฒนาตนเองเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) มากขึ้น การพัฒนาทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้ในกิจการธนาคารนี้ ถ้าใช้เป็นการภายในเรียกว่า Office Automation แต่ถ้านำไปใช้ภายนอกโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อให้บริการลูกค้า เรียกว่า Electronic Banking<sup>1</sup>

ข) ความหมายของคำว่า ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) หมายถึง การประกอบกิจกรรมใด ๆ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกันธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เช่น การรับฝากเงิน โอนเงิน หักบัญชีระหว่างธนาคารกับลูกค้า หรือหักบัญชีระหว่างธนาคารด้วยกันเอง หรือการหักบัญชีระหว่างลูกค้ากับลูกค้า หรือผู้ได้รับประโยชน์อื่น ๆ โดยกิจกรรมนั้นได้ใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์และระบบสื่อสารแทนการใช้พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนปกติ

<sup>1</sup> "ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์", หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจฉบับพิเศษ (กันยายน 2527)

ในความหมายที่กว้างขึ้น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ การให้บริการในระบบโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer System / EFTS) ซึ่งแบ่งตามลักษณะการให้บริการได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) การโอนเงิน และการหักบัญชีระหว่างธนาคารกับธนาคาร
- 2) การโอนเงินและการหักบัญชีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร หรือการโอนเงินระหว่างลูกค้ากับลูกค้า

ค) แรงจูงใจให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

การที่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแห่งใดพยายามพัฒนาระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้จนสามารถให้บริการด้วยระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะมีแรงจูงใจและแรงกระตุ้น 3 ประการ คือ<sup>2</sup>

- 1) เพื่อรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งตลาด (Market share)
- 2) เพื่อลดต้นทุนการปฏิบัติงานด้วยแรงงาน (Cost-Saving)
- 3) เพื่อแสวงหากำไรจากการให้บริการประเภทใหม่ ๆ (Revenue)

ง) พื้นฐานของการพัฒนาเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

การที่ธนาคารพาณิชย์จะพัฒนาตนเองให้มีระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาได้นั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาพื้นฐานทางด้านต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะเข้าสู่การแข่งขันทางด้านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารอื่น ๆ ได้ เช่นระบบการพัฒนาบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และการสื่อสาร หลังจากนั้นธนาคารจะเริ่มเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการลูกค้าซึ่งแต่เดิมมีลักษณะของการปฏิบัติงานด้วยคนให้เป็นการปฏิบัติงานที่อาศัยเทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากธนาคารมีสาขาต่าง ๆ ให้บริการอยู่ทั่วไป ดังนั้นธนาคารก็ต้องเปลี่ยนแปลงระบบงานของสาขานั้น ๆ ให้สอดคล้องกันด้วย การเปลี่ยนแปลงระบบปฏิบัติงานของธนาคารจะเริ่มดังนี้

<sup>2</sup> Duane B. Graddy, Austin H. Spencer, William H. Brunsen. Commercial Banking and the Financial Service Industry (Virginia : Reston Publishing and Inc., 1985), p. 621.

### 1) ออฟ-ไลน์ (off-line)

สำหรับธนาคารหนึ่งๆ ที่จะเริ่มเข้าสู่ยุคของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะต้องทำสิ่งแรกคือการให้บริการออฟ-ไลน์ (off-line) ซึ่งเป็นการเริ่มต้นนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร โดยให้พนักงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการฝากถอนเงินแก่ลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วกว่าแต่ก่อน แต่การปฏิบัติงานก็มีวงจำกัดแต่เฉพาะภายในสาขาแต่ละแห่งเท่านั้น จะไม่สามารถให้บริการต่างสาขาได้ จนกว่าจะมีการเชื่อมส่งข้อมูลถึงกันระหว่างสาขากับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารเสียก่อน ปัจจุบันการดำเนินงานลักษณะนี้มีอยู่ในธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กทั่วไป

### 2) ออน-ไลน์ (on-line)

ระบบ on-line เป็นก้าวที่สอง คือมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยพนักงานของธนาคารให้บริการฝาก-ถอน โอนเงินระหว่างสาขาได้ ลูกค้าของธนาคารสามารถที่จะใช้บริการดังกล่าวได้จากทุกสาขาของธนาคารนั้นที่มีระบบ on-line แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องไปใช้บริการจากสาขาที่มีอยู่เพียงแห่งเดียว เพราะมีการเชื่อมโยงระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่าย สามารถติดต่อทั่วถึงกันได้ตลอดเวลา

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ได้นำระบบ on-line มาให้บริการและขยายบริการดังกล่าวออกไปสู่เขตภูมิภาค เพื่อเป็นประโยชน์กับลูกค้ามากขึ้น ระบบออนไลน์นี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของธนาคารในการให้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ แก่ลูกค้าของธนาคาร

#### จ) บริการประเภทต่าง ๆ ของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ธนาคารพาณิชย์นำมาใช้ในปัจจุบันนั้น ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาระบบภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพในขณะเดียวกัน ก็สามารถคิดค้นบริการประเภทใหม่ มาให้บริการแก่ลูกค้าหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม อาทิเช่น

- 1) บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม (Automate Teller Machine / ATM)
- 2) บริการบัตรเครดิต (Credit Card)
- 3) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele - Banking)
- 4) บริการธนาคารที่บ้าน และสำนักงาน (Home-office Banking)
- 5) บริการโอนเงิน ณ จุดขาย (Electronic Fund Transfer at point of Sale / EFTPOS)
- 6) บริการชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่าย (Automatic Bill Payment)
- 7) บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ (Automatic Payroll Service)

ฉ) ข้อจำกัดของการพัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ยังจำกัดอยู่เพียงธนาคารขนาดใหญ่ไม่กี่แห่ง เนื่องจากการพัฒนาตนเองให้เป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้นจะต้องมีเงื่อนไข 3 ประการคือ

1) ค่านิยมของลูกค้า

การที่ธนาคารแห่งใดแห่งจะให้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดก็ตาม เมื่อได้ทำการศึกษาแล้วว่ารูปแบบบริการนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะให้ความนิยม

2) โครงสร้างภายในธนาคาร

ธนาคารจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างพร้อมเพียง และมีสมรรถนะในด้านการทำงาน เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี เพื่อรองรับปัญหาที่จะเกิดตามมา และจะต้องเปลี่ยนแปลงระบบงานภายในให้สอดคล้องกันด้วย

3) ค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนนอกจากเงินจำนวนมหาศาลแล้ว ยังมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการให้บริการนั้นอีกด้วย

เงื่อนไขทั้ง 3 ประการดังกล่าวทำให้ธนาคารขนาดใหญ่มีความได้เปรียบที่จะพัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าธนาคารขนาดเล็ก ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีธนาคารขนาดใหญ่เพียงไม่กี่แห่งที่มีระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้า สำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กนั้น การให้บริการในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะอยู่ในลักษณะการเข้าร่วมกับธนาคารขนาดใหญ่ (Pool) เช่น บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม ซึ่งมีอยู่ 2 เครือข่าย (Pool) คือ BANKNET และ SIAMNET\* หรือบริษัทศูนย์ประมวลผล (Processing Center Company /

\* BANKNET ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ, กรุงเทพ, เอเชีย, นครธน, แลลมทอง, ไทยทูน และกรุงเทพพาณิชย์การ

SIAMNET ประกอบด้วย ธนาคารไทยพาณิชย์, กสิกรไทย, ทหารไทย, นครหลวง, มหานคร, สหธนาคาร, กรุงศรีอยุธยา และศรีนคร

PCC)\* ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย ก็มีธนาคารต่าง ๆ เข้าไปร่วมให้บริการถึง 10 ธนาคารด้วยกัน เป็นต้น

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ซึ่งพัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการประเภทต่าง ๆ ออกมาให้บริการลูกค้าได้นั้น ส่วนใหญ่แล้วบริการประเภทต่าง ๆ นั้นเป็นบริการที่พัฒนาตัดแปลงมาจากรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศเป็นส่วนมากแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม บริการบัตรเครดิต บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการโอนเงิน ๗ จุดขาย หรือบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ล้วนเป็นบริการที่มีการให้บริการกันอย่างกว้างขวางทั้งในอังกฤษ และอเมริกา เป็นเวลานานมาแล้วดังเช่นบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อว่า BANK GIRO CREDIT ในอังกฤษ และ DIRECT DEPOSIT ในอเมริกา เป็นต้น<sup>3</sup>

#### 1.1.2 ธนาคารพาณิชย์กับบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ

บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ของไทยให้บริการลูกค้าอยู่ขณะนี้ ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นบริการที่มุ่งจะอำนวยความสะดวกทางด้านการเงินให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่มีการจำกัดประเภทของลูกค้า แต่โดยลักษณะของตัวบริการเองนั้นได้จำกัดประเภทของลูกค้าที่จะมาใช้บริการอยู่ในตัวแล้ว ดังนั้นบริการบางประเภทจึงไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เช่น บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-Banking) และบริการธนาคารทางบ้านและสำนักงาน (Home-Office Banking) ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีโทรศัพท์แบบกดปุ่ม (Pulse System) ส่วนบริการธนาคารทางบ้านก็ต้องมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (P/C) เป็นต้น

ด้วยข้อจำกัดนี้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่รู้จักกันแพร่หลายจึงมีอยู่เพียง 2-3 บริการ บริการที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปจนกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต

\* บริษัทศูนย์ประมวลผล ทำหน้าที่คล้ายสำนักหักบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่เป็นการหักบัญชีในระบบอัตโนมัติ แทนระบบเดิม ซึ่งทำด้วย Manual ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารธนาคารกสิกรไทย สาขาสีลม

<sup>3</sup> ปิยะรัตน์ ศุภะนันท์, "การวิเคราะห์เปรียบเทียบโครงสร้างและระบบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อังกฤษ และอเมริกา," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ แผนกวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527), หน้า 35-39.

ประจำวันของคนทั่วไป คือ บริการเงินสด เอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างแข่งขันกันให้บริการลูกค้าอย่างเต็มกำลัง ดังจะเห็นได้ว่าการติดตั้งตู้บริการเงินสด เอทีเอ็ม ของธนาคารต่าง ๆ อยู่ทั่วไปทั้งในที่ทำการธนาคาร และนอกที่ทำการ แหล่งชุมชน ศูนย์การค้าทั่วไป นอกจากบริการเงินสด เอทีเอ็ม แล้ว บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติก็เป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อีกประเภทหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้อง บุคคลอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ถึงแม้จะเป็นบริการที่ไม่แพร่หลายเท่ากับบริการเงินสด เอทีเอ็ม แต่ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เนื่องจากปัจจุบันระบบการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้างของนายจ้างได้อาศัยเทคโนโลยีของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง ซึ่งแต่เดิมเคยจ่ายด้วยเช็คหรือเงินสด ก็ได้พัฒนาขึ้นเป็นการนำเงินเงินเดือน/ค่าจ้าง เข้าบัญชีของพนักงานผู้รับเงินได้ทันที (Direct Deposit) ตามแบบธนาคารในอังกฤษและอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของการพัฒนาระบบจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ของธนาคารพาณิชย์ไทย

เนื่องจากระบบจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ เป็นการเครดิตเงินเข้าบัญชีของผู้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง ดังนั้นผู้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง สามารถเบิกถอนได้จากตู้บริการเงินสด เอทีเอ็ม ของธนาคารที่ตนมีบัญชีอยู่ หรือธนาคารในเครือข่าย (Pool) ซึ่งมีความสะดวกสบายกว่าเดิมมาก

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ได้ให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติแก่ลูกค้าของตน โดยเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป เช่นธนาคารไทยพาณิชย์ เรียกว่า บริการเอทีเอส (Automatic Teller System / ATS) ธนาคารกรุงเทพเรียกว่า Automatic Payroll เป็นต้น ในที่นี้เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันจึงเรียกว่า บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ (Automatic Payroll Service) ซึ่งแต่ละธนาคารต่างก็มีหลักการเดียวกัน คือเครดิตเงินเข้าบัญชีให้ผู้รับเงินเดือนและผู้รับเงินเดือนสามารถเบิกถอนเงินได้ทั่วประเทศ จากตู้บริการเงินสด เอทีเอ็ม หรือจากเคาน์เตอร์สาขา ออน-ไลน์ ทั่วประเทศ ส่วนวิธีการนั้นอาจจะแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงานแล้วแต่ระบบงานของแต่ละธนาคาร แต่หลักการโดยรวมแล้วจะเหมือนกัน

ปริมาณการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร มีดังนี้ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1  
ปริมาณลูกค้าจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ 4 ธนาคาร

ธนาคาร	จำนวนลูกค้า (ราย)	จำนวนเงิน/เดือน (ล้านบาท)	หมายเหตุ
1. กรุงเทพ	6,000	552.00	เฉพาะสำนักงานใหญ่
2. กสิกรไทย	220,000	900.00	เฉพาะผ่านศูนย์คอมพิวเตอร์ HO.
3. ไทยพาณิชย์	320,000	1,700.00	ทั่วประเทศ
4. กรุงไทย	530,000	2,500.00	ทั่วประเทศ 17 ศูนย์คอมพิวเตอร์

ที่มา : จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของแต่ละธนาคาร

ขั้นตอนในการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งคล้ายคลึงกัน คือ

ก) ลูกค้า (หน่วยงาน) ติดต่อกับธนาคาร (สำนักงานใหญ่/สาขา) เพื่อทำการตกลงให้ธนาคารทำการเครดิตเงินเดือน/ค่าจ้าง เข้าบัญชีพนักงานของตน

ข) พนักงานของหน่วยงานนั้น จะต้องเปิดบัญชีประเภทใดประเภทหนึ่งกับธนาคาร และแจ้งหมายเลขบัญชีนั้นแก่หน่วยงานต้นสังกัดของตน

ค) ธนาคารจะจัดเตรียมสกรีนแฟ้มข้อมูล (File) ของพนักงานแต่ละคนไว้ เพื่อรองรับจำนวนเงินที่จะนำเข้าสู่บัญชีในแต่ละเดือน

ง) ก่อนถึงวันจ่ายเงินเดือน (ตามจำนวนวันที่ได้ตกลงกับธนาคาร) หน่วยงานจะต้องส่งข้อมูลให้กับธนาคาร

การส่งข้อมูลทำได้ 2 ลักษณะ คือ

- 1) ส่งเป็นสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer Medias)
- 2) ส่งเป็นรายชื่อ (Printed Listing)

จ) หลังจากธนาคารรับข้อมูลแล้ว จะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และเปลี่ยนแปลงลักษณะของข้อมูลให้เหมาะสมกับที่จะใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร

ฉ) ธนาคารจะส่งข้อมูลเข้าสู่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคาร ให้ทำการประมวลผล และออกรายงาน (Report) เพื่อส่งกลับไปตรวจสอบยังต้นสังกัด

ช) เมื่อถึงวันที่มีการตกลงให้เครดิตเงินเดือนเข้าสู่บัญชีพนักงานได้ ธนาคารจะเครดิตเข้าสู่บัญชีโดยอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง สามารถเบิกถอนเงินได้จากตู้บริการเงินด่วน



เอทีเอ็ม ได้ทันที (ปกติ เวลา 7.00 น. แต่บางบริษัท มีการตกลงให้ธนาคารเครดิตเข้าบัญชี  
ในเวลา 17.00 น. ก่อนวันจ่ายเงินเดือน)

ลูกค้าที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการอยู่ในขณะนี้ มีทั้งหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัท  
เอกชน ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะแบ่งลูกค้าที่ใช้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ ลูกค้าภาครัฐบาลและ  
เอกชน เนื่องจากลูกค้าทั้ง 2 ประเภทนี้มีความแตกต่างกันมากในแง่ของผลประโยชน์ที่ธนาคารได้  
รับ เพราะธนาคารจะยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ลูกค้าภาครัฐ แต่ธนาคารก็อาจ  
จะได้รับผลประโยชน์แง่อื่น ๆ คอบแทน เช่น ความสัมพันธ์อันดี ความร่วมมือด้านต่าง ๆ รวมทั้ง  
เป็นภาพพจน์ที่ดีของธนาคารเอง แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์คือภาคเอกชน ก็ยังคงเป็น  
บริษัท ห้างร้าน มากกว่าลูกค้าของภาครัฐบาล ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ จะ  
ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ เป็นส่วนมาก ดังตารางที่ 1.2  
ซึ่งแสดงสัดส่วนของลูกค้าทั้ง 2 ประเภท ของธนาคารพาณิชย์ดังนี้

ตารางที่ 1.2 สัดส่วนจำนวนลูกค้าภาครัฐและเอกชน

ธนาคาร	ปริมาณลูกค้า (บัญชี)		สัดส่วน (%)	
	ราชการ	เอกชน	ราชการ	เอกชน
1. กรุงเทพ	4,000	56,000	7	93
2. กสิกรไทย	20,000	200,000	10	90
3. ไทยพาณิชย์	80,000	240,000	27	73
4. กรุงไทย	424,000	106,000	80	20

ที่มา : จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของธนาคารแต่ละแห่ง

ในการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ หรือบริการประเภทอื่น ๆ ในระบบธนาคาร  
อิเล็กทรอนิกส์นั้น ธนาคารพาณิชย์มีต้นทุน (Cost) และรายได้ (Revenue) เช่นเดียวกับบริการ  
ด้านอื่น ๆ แต่ในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์เป็นหัวใจสำคัญ ระบบ  
คอมพิวเตอร์ของธนาคารสามารถนำมาใช้ให้บริการกับงานประเภทต่าง ๆ หลายประเภท ดังนั้น  
ในการลงทุนที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยี นำคอมพิวเตอร์มาใช้กับระบบงานธนาคาร จึงจำเป็นที่  
ธนาคารจะต้องสรรสร้างบริการประเภทต่าง ๆ ออกมาให้บริการกับลูกค้าเพื่อเป็นการใช้ประโยชน์  
จากระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากการลงทุนที่ใช้เงิน

จำนวนมาก นอกจากนั้นแล้ว บริการในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บางประเภทยังเป็นบริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังเช่น บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม กับบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ซึ่งผู้ที่ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างผ่านธนาคาร นิยมที่จะทำการเบิกถอนจากเครื่องบริการเงินด่วน เอทีเอ็ม มากกว่าการไปติดต่อกับธนาคารด้วยตนเอง เนื่องจากมีความสะดวกสบาย ดังนั้นในแง่ของธนาคารพาณิชย์เอง การเพิ่มจำนวนลูกค้าจากบริการเงินด่วน เอทีเอ็ม สามารถได้ครั้งละเป็นจำนวนมาก ๆ โดยการเพิ่มจำนวนลูกค้าจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ เช่นกัน

การที่บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันทั้งในแง่ของการตลาด และการดำเนินการภายในของธนาคาร ทำให้การคิดคำนวณต้นทุน (Cost) ของบริการแต่ละประเภทเป็นไปด้วยความยากลำบาก และเนื่องจากเหตุผลทางด้านชื่อเสียง ภาพพจน์ของธนาคาร ประกอบกับมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงทำให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทซึ่งถึงแม้ว่าธนาคารจะได้ผลได้ไม่คุ้มทุนในเชิงธุรกิจ แต่ก็ยังคงต้องนำออกมาให้บริการลูกค้าต่อไป

บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ของไทยให้บริการลูกค้าอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นบริการที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นบริการเสริมและสร้างภาพพจน์ของธนาคาร กล่าวคือ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารส่วนมากเป็นลูกค้าที่ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว เช่นเป็นโรงงานขนาดใหญ่ ที่ใช้สินเชื่อของธนาคารอยู่ ถึงแม้ธนาคารจะคาดคำนวณแล้วว่าการให้บริการจะ得不偿失 (สำหรับบริการประเภทนี้) แต่เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าไว้ ก็จะต้องให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป เพราะถ้าธนาคารปฏิเสธการให้บริการ ลูกค้าก็สามารถหันไปใช้บริการประเภทนี้จากธนาคารคู่แข่ง ซึ่งจะทำให้ธนาคารเสียบริการด้านอื่น ๆ ให้กับธนาคารคู่แข่งไปด้วย การให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารแต่ละแห่งว่ามีความต้องการ เช่นไร เช่นถ้าธนาคารต้องการเพิ่มปริมาณของบริการประเภทนี้ ธนาคารอาจจะไม่คำนึงถึงความคุ้มทุนในการให้บริการ ในทางตรงกันข้าม ธนาคารอาจปรับราคาค่าบริการให้เหมาะสมกับต้นทุนโดยไม่คำนึงถึงปริมาณลูกค้าก็ได้

เนื่องจากบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ เป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกทางด้านการเงิน แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ และมีจำนวนมากพอสมควร นอกจากนั้นในแง่ของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ บริการดังกล่าวก็ยังเป็นหนึ่งในหลาย ๆ บริการ ของระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคาร และแก่ระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศยิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้น การศึกษาถึงเรื่องราวของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจให้ทำการศึกษาในแง่มุมต่าง ๆ

ให้เกิดความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น โดยการศึกษาจะมุ่งเน้นในแง่ต้นทุนผลได้ และจุดคุ้มทุนของ ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการ

### 1.2 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระบบวิธีการของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ (Automatic Payroll Deposit) รวมทั้งปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาและแสดงต้นทุน-ผลได้ (Cost-Benefit) ของธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาจุดคุ้มทุน (Break-Even Point) ของธนาคารในการให้บริการ
4. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการมีบริการประเภทนี้

### 1.3 ขอบเขตการวิจัยและสมมติฐานการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้จะศึกษาระบบการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ (Automatic Payroll Deposit) ของธนาคารพาณิชย์ การคำนวณต้นทุนผลได้โดยใช้หลักต้นทุน ผลได้ตามหลักทาง เศรษฐศาสตร์ (Cost-Benefit Analysis : CBA) และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-Even Point) ของบริการในกรณีต่าง ๆ กัน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลภายในของธนาคาร แต่ละธนาคารซึ่งไม่เปิดเผยทั่วไป จึงใช้ข้อมูลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เป็นกรณีศึกษาของ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ โดยจะใช้ข้อมูลของปี 2533 เป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูล การให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติทั่วประเทศ ซึ่งผ่านระบบคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของธนาคาร เท่านั้น ไม่รวมข้อมูลของบริการบางส่วนซึ่งเกิดขึ้น ณ สาขา โดยไม่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนกลาง

สมมติฐาน การคิดคำนวณต้นทุน ผลได้ของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ จะอยู่บนข้อ สมมติฐาน ดังนี้

ก) บริการดังกล่าวนี้ เป็นบริการซึ่งผ่านการประมวลผลโดยระบบคอมพิวเตอร์ ส่วน กลางของธนาคาร ซึ่งมีระบบรวมศูนย์ (Centralization) ระบบคอมพิวเตอร์นี้จะใช้กับงาน

หลาย ๆ ประเภท ดังนั้นต้นทุนของอุปกรณ์เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ จึงมีลักษณะเป็นต้นทุนร่วม (Joint Cost)

ข) การเบิกถอนเงินเดือน/ค่าจ้างของลูกค้า อยู่บนข้อสมมติฐานว่าผู้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง กระทำโดยการเบิกถอนผ่านตู้บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม ทั้งของธนาคารเองและธนาคารในเครือข่าย (Pool) อย่างน้อยเท่ากับจำนวนครั้งที่รับเงินเดือน/ค่าจ้าง ในแต่ละเดือน

ค) บัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งพนักงาน/ลูกจ้าง เปิดไว้กับธนาคาร และธนาคารเครดิตเงินเดือน/ค่าจ้างให้ในแต่ละเดือนนั้น เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Saving) ซึ่งมีการติดดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์

#### 1.4 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย และแหล่งข้อมูล

1.4.1 ศึกษาขั้นตอนวิธีการของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ จากการสอบถามรวบรวมข้อมูลจากธนาคารต่าง ๆ

1.4.2 ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือทฤษฎี และบทความที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 ศึกษาต้นทุนต่อหน่วยของบริการแยกเป็น 2 กรณี คือ

ก) ต้นทุนของบริการคิดคำนวณตามกระบวนการปฏิบัติงาน สิ้นสุดเพียงการเครดิตเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้า

ข) ต้นทุนของบริการรวมต้นทุนของบริการอื่นที่เกี่ยวข้องคือ การเบิกถอนด้วยบัตร ATM และต้นทุนการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

1.4.4 ศึกษาผลได้ของบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านรูปธรรมซึ่งสามารถคิดคำนวณในรูปตัวเงิน และผลได้ด้านนามธรรมที่ไม่อาจคิดคำนวณออกมาในรูปตัวเงินได้

1.4.5 การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-Even Point) จะแสดงให้เห็นปรากฏทั้งด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ และวิธีทางรูปภาพ ซึ่งได้แบ่งแยกออกเป็นกรณีต่าง ๆ ตามกรณีของต้นทุนและกรณีของรายได้ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละกรณี

1.4.6 ในการทำการศึกษานี้จะค้นคว้าจากข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ก) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลพื้นฐานของธนาคารต่าง ๆ ที่จัดเก็บเป็นการภายใน ไม่มีการเผยแพร่ทั่วไป ข้อมูลที่ได้จะสอบถามและเก็บข้อมูลจากแต่ละธนาคารโดยตรง โดยจะใช้ข้อมูลที่เหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือในการศึกษานี้

ข) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในด้านทฤษฎี และข้อมูลเป็นที่เผยแพร่ทั่วไปในตำรา บทความ หรืองานวิจัยที่จัดทำไว้แล้วเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป จะนำมาใช้อ้างอิงในการวิเคราะห์นี้

การศึกษาวิจัยจะเน้นการพรรณา (Discriptive Method) ประกอบด้วยตาราง  
ข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์

## 1.5 แนวเหตุผลและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

### 1.5.1 แนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับต้นทุน (Economic Concept of Cost)<sup>4</sup>

ต้นทุนตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ มีความหมายแตกต่างกับต้นทุนที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ต้นทุนการผลิตที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางบัญชีนั้น หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผลิต โดยสามารถแสดงหลักฐานเพื่อบันทึกลงบัญชีได้ ส่วนต้นทุนตามทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ ผลรวมของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องจ่ายจริงในการผลิตสินค้า (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่ต้องจ่ายจริง (Implicit Cost) แต่จะต้องประเมินขึ้นสำหรับปัจจัยการผลิต ซึ่งผู้ผลิตเป็นเจ้าของเสียสละให้แก่การผลิตนั้น โดยมีได้รับผลตอบแทนโดยตรงเป็นตัวเงินใด ๆ ต้นทุนส่วนหลังนี้เกิดจากการนำเอาปัจจัยการผลิตที่ผู้ผลิตเป็นเจ้าของมาใช้ในการผลิต ตัวอย่างเช่น ในการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผู้ผลิตใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการตัดเย็บเสื้อผ้า ดังนั้นจึงไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรงกันจริง ๆ ถ้าเป็นการคิดต้นทุนแบบบัญชี ก็จะไม่มีการจ่ายสองรายการนี้รวมอยู่ด้วย แต่ถ้าในการคำนวณหาต้นทุนตามหลักเศรษฐศาสตร์ จะต้องรวมสองรายการนี้เข้าไปในต้นทุนการผลิตด้วย เนื่องจากถ้าผู้ผลิตไม่ใช้สถานที่ของตนเองดำเนินการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแล้ว เขาย่อมได้รับค่าเช่าหากให้ผู้อื่นเข้าไปทำกิจการอย่างอื่น หรือถ้าเขาจ้างทำงานอย่างอื่นเขาก็จะได้รับค่าแรงเป็นการตอบแทนด้วย

ในวิชาเศรษฐศาสตร์เรียกต้นทุนที่มองไม่เห็นตัวตนเพราะไม่มีการจ่ายจริงนี้ว่า "ต้นทุนแห่งการเสียโอกาส" หรือต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ซึ่งหมายถึงการเสียโอกาสที่จะได้รายได้จากการนำปัจจัยไปใช้ผลิตอย่างอื่น

<sup>4</sup> สุวัณณ์ บุนนาค, วันวัณณ์ มิ่งมณีนาคิน. เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (จุลภาค)  
(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2525), หน้า 110-114.

ดังนั้น ต้นทุนจึงแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิดใหญ่ ๆ คือ

ก) ต้นทุนในทางธุรกิจ (Business Cost) เป็นต้นทุนซึ่งคิดเฉพาะรายจ่ายที่เห็นได้ชัดว่ามีการจ่ายจริง (Explicit Cost)

ข) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Cost or Full Cost) ซึ่งคิดละเอียดลึกซึ้งกว่า โดยการรวมเอารายจ่ายที่มองไม่เห็น (Implicit Cost) เข้าร่วมด้วย

ต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์สามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีกเป็นต้นทุนทางตรง (Direct Cost) และต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) ซึ่งในแต่ละประเภทก็แบ่งย่อยออกเป็นต้นทุนที่สามารถวัดมูลค่าในรูปตัวเงินได้ และไม่สามารถวัดได้ (Tangible and Intangible Cost)<sup>๕</sup>

ต้นทุนทางตรง (Direct Cost) หมายถึง ต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตรา โบนัสของธนาคาร ซึ่งได้แก่เงินเดือน/ค่าจ้างพนักงาน ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ค่าเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ

ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) หมายถึง ต้นทุนใด ๆ อันเกิดขึ้นจากผลกระทบต่อเนื่องจากการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตรา โบนัสของธนาคาร ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีบริษัทห้างร้าน ซึ่งใช้บริการของธนาคารต้องเสียค่าบริการให้กับธนาคาร เป็นต้น

ต้นทุนร่วม (Joint Cost) เป็นต้นทุนของโครงการที่มีวัตถุประสงค์หลายอย่าง (หรือผลิตสินค้าหลายชนิด) เช่น ในกรณีของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์มีหน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit / CPU) ทำงานหลาย ๆ ประเภท เช่น บริการบัตรเครดิต บริการเงินด่วน เอทีเอ็ม และอีกหลาย ๆ บริการ ซึ่งใช้หน่วยประมวลผลกลางตัวเดียวกัน การคิดคำนวณต้นทุนของบริการประเภทนี้ก็ต้องแบ่งแยกต้นทุนตามระยะเวลา ความสิ้นเปลืองที่ใช้ไป ตามบริการแต่ละประเภทนั้น ๆ

---

<sup>๕</sup> ไกรยุทธ อธิธา คีนันท์, เศรษฐศาสตร์การตัดสินใจทางสังคม-หลักการวิเคราะห์เชิงผลได้ผลเสีย. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2527) หน้า 31.

### 1.5.2 แนวความคิดด้านผลได้

ผลได้ทางตรง (Direct Benefit) หรือผลได้ปฐมภูมิ (Primary Benefit) หมายถึง ผลประโยชน์ของโครงการที่เป็นวัตถุประสงค์โดยตรงของโครงการนั้น สำหรับบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัตินี้ วัตถุประสงค์หลักของธนาคาร คือการหารายได้และการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดสำหรับบริการด้านอื่น ๆ ดังนั้นผลได้โดยตรงจะมี 2 ประเภทคือ ผลได้ทางตรงที่วัดมูลค่าได้ (Direct & Tangible Benefit) ซึ่งสามารถวัดค่าในรูปตัวเงิน และผลได้ทางตรงที่ไม่สามารถวัดมูลค่าได้ (Direct & Intangible Benefit) คือผลได้ทางตรงที่ไม่สามารถวัดมูลค่าออกมาในรูปของตัวเงินได้ ผลได้ทางอ้อม (Indirect Benefit) หรือผลได้ทุติยภูมิ (Secondary Benefit) หมายถึง ผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ซึ่งมีทั้งผลได้โดยอ้อมที่สามารถวัดมูลค่าได้ และไม่สามารถวัดมูลค่าได้

การแสดงให้เห็นถึงต้นทุนและผลได้ ของบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัตินี้จะแสดงถึงวิธีการคำนวณหาต้นทุนและผลได้ของบริการ ซึ่งคำนวณได้ ส่วนต้นทุนและผลได้ทางอ้อม จะแสดงด้วยการกล่าวอธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงเกี่ยวพันของบริการดังกล่าว ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนและผลได้ทางอ้อมเท่านั้น

### 1.5.3 การคิดค่าเสื่อมราคา

การคำนวณหาต้นทุนจะใช้หลักการคิดค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินทางการบัญชีมาใช้ ซึ่งมีปัจจัยในการคิด 3 ประการ คือ<sup>๑</sup>

- ก) ต้นทุน (Cost)
- ข) อายุการใช้งานโดยประมาณ (Estimated Life)
- ค) ราคาซาก (Salvage or Scrap or Residual Value)

การคิดค่าเสื่อมราคามี 3 วิธี คือ

- ก) วิธีเส้นตรง (Straight - Line Method)
- ข) วิธีคิดตามหน่วยงาน (Production Method)
- ค) วิธีคิดจากยอดที่ลดลงตามลำดับ (Declining - Amount Method)

<sup>๑</sup> เดิมศักดิ์ กฤษณามระ และคนอื่น ๆ หลักการบัญชีเบื้องต้น เล่ม 2 (คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 130-137.

ในการคิดคำนวณต้นทุนบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ<sup>7</sup> จะใช้วิธีการคิดคำนวณค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรง (Straight - Line Method) โดยมีสูตรดังนี้

$$D = \frac{C - S}{N}$$

หรือ ค่าเสื่อมราคาทั้งหมด =  $\frac{\text{ราคาต้นทุน} - \text{ราคาซาก}}{\text{อายุการใช้งาน}}$

- D = จำนวนค่าเสื่อมราคา  
 C = ราคาต้นทุน  
 S = ราคาซาก  
 N = อายุใช้งานของทรัพย์สินเป็นปี

ในทางปฏิบัติวิธีนี้มักจะไม่คำนึงถึงราคาซาก เนื่องจากการประเมินราคาซากของทรัพย์สินให้ใกล้เคียงความเป็นจริงทำได้ยาก ในการวิจัยนี้จะคิดราคาซากสำหรับอุปกรณ์ที่มีราคาสูงมา ๆ คือ CPU เพียงรายการเดียวเท่านั้น ส่วนวัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้อื่น ๆ ซึ่งมีราคาไม่สูงจะไม่หักราคาซาก ซึ่งไม่มีผลในด้านนโยบายสำคัญ

#### 1.5.4 จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)<sup>7</sup>

จุดคุ้มทุน หมายถึง จุด ณ ระดับการดำเนินงานของธุรกิจที่ปริมาณสินค้า หรือบริการของธุรกิจมีผลทำให้ธุรกิจมีรายได้เท่ากับค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้นของสินค้าและบริการนั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า หมายถึง ระดับที่การดำเนินงานของธุรกิจไม่มีกำไรหรือขาดทุน หรืออีกนัยหนึ่ง กำไรหรือขาดทุนมีค่าเท่ากับศูนย์

<sup>7</sup> เบญจวรรณ รัชส์ลูซี่, การเงินธุรกิจ (คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528), หน้า 219-223.



ปริมาณจุดคุ้มทุน

กำหนดให้

$$S = \text{ยอดขายทั้งสิ้น} = PQ$$

$$P = \text{ราคาต่อหน่วยของสินค้า}$$

$$Q = \text{ปริมาณสินค้าที่ขายหรือผลิต}$$

$$F = \text{ค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น}$$

$$V = \text{ค่าใช้จ่ายผันแปรต่อหน่วย}$$

$$TV = \text{ค่าใช้จ่ายผันแปรทั้งสิ้น} = VQ$$

$$TC = \text{ค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น} = F + VQ$$

$$BC = \text{จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)}$$

โดยคำจำกัดความของจุดคุ้มทุน จะได้ว่า

ปริมาณจุดคุ้มทุน หมายถึง ปริมาณของสินค้าที่ทำให้ธุรกิจมีรายได้ทั้งสิ้นเท่ากับค่าใช้จ่าย

ทั้งสิ้น

$$\text{นั่นคือ } S = TC$$

$$PQ = F + TV = F + VR$$

$$PQ - VQ = F$$

$$Q = \frac{F}{P - V}$$

$$\text{ปริมาณจุดคุ้มทุน} = \frac{F}{P - V}$$

## 1.6 ความสำคัญและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยเรื่องบริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1.6.1 จะเป็นประโยชน์กับธนาคารพาณิชย์ ในการพัฒนาระบบการให้บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ (Automatic Payroll Deposit) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีการให้บริการอยู่แล้วจะเป็นแนวทางพิจารณาในแง่เศรษฐศาสตร์ เพื่อการตัดสินใจในการบริหาร สำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กจะเป็นแนวทางที่จะพัฒนาระบบจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติต่อไป

1.6.2 จะเป็นประโยชน์กับบริษัทห้างร้าน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ที่มีพนักงานจำนวนมากที่ให้ความสนใจที่จะใช้บริการดังกล่าวได้ทราบ ถึงขั้นตอนวิธีการในการให้บริการของธนาคาร จะช่วยลดความสูญเสียเวลาในการจ่ายเงินสด หรือเช็ค ก่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัย ประหยัดแก่หน่วยงาน และพนักงานของแต่ละหน่วยงาน

1.6.3 มีความสำคัญในด้านการนำหลักการทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจ เป็นการใช่วิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์ในการพิจารณาบริการประเภทหนึ่งของการธนาคารนอกเหนือไปจากการใช้ศาสตร์ด้านอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้มีทรรศนะที่กว้างขวางขึ้น ในขณะเดียวกันเป็นการทดสอบยืนยันความถูกต้องของหลักวิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์ ในฐานะศาสตร์แขนงหนึ่งด้วย

1.6.4 จะเป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิจัย ก่อให้เกิดความสนใจติดตามค้นคว้าวิจัยในแง่มุมอื่น ๆ เพิ่มขึ้น



ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย