

บทที่ 3

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้า

จากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงและได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สถาบันการเงินมีความจำเป็นต่อการให้บริการลูกค้าที่มีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอย่างมาก รวมถึงธนาคารพาณิชย์ก็ได้รับผลกระทบดังกล่าวเช่นเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับกับลูกค้าและเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งที่มีการพัฒนาตลอดเวลา ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีภาพลักษณ์การให้บริการในสายตาของลูกค้าเปลี่ยนไป จากเดิมที่การทำธุรกรรมต้องไปที่สาขาปกติของธนาคารเท่านั้น แต่ปัจจุบันสามารถทำธุรกรรมการเงินในสถานที่ต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ศูนย์การค้า อาคารสำนักงานหรือ แม้แต่ในโรงพยาบาล เป็นต้น และเพื่อให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนไปของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จึงจำเป็นต้องทราบถึงจุดเริ่มต้นของการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในอดีต

3.1 วิวัฒนาการการให้บริการของธนาคารที่มีการเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้า

หลังจากเกิดสภาวะวิกฤติในปี พ.ศ.2540 ทำให้ธนาคารได้รับผลกระทบอย่างมาก จำเป็นต้องเพิ่มทุนจดทะเบียน ลดการปล่อยสินเชื่อลงเนื่องจากมีต้นทุนที่สูงเพิ่มมากขึ้นซึ่งจากเดิมที่ธนาคารมีรายได้หลักมาจากอัตราดอกเบี้ย ขณะเดียวกันประชาชนต่างขาดความเชื่อมั่นสถาบันการเงินต่าง ๆ ทำให้มีการนำเงินออกจากสถาบันการเงินจำนวนมาก ยิ่งส่งผลให้เงินทุนในระบบลดลงอย่างมาก สถาบันการเงินต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยกลยุทธ์ การดำเนินงานเพื่อดึงดูดให้กลุ่มลูกค้ารายเดิม และรายใหม่หันมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและมีการปรับลดจำนวนพนักงานของธนาคารลงจำนวนมาก รวมทั้งมีการนำกลยุทธ์ให้บริการที่เน้นเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและจำนวนมากขึ้นมาใช้ ทำให้มีการพัฒนาการทำงานของสาขายานต่าง ๆ และมี การจัดตั้งสาขายานใหม่ขึ้น เป็นหน่วยงานที่มีกลยุทธ์การดำเนินงานที่เน้นกลยุทธ์เชิงรุกโดยเน้นการทำตลาดร่วมกับพันธมิตร อันได้แก่ ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกชั้นนำต่าง ๆ ในการขยายสาขา และเครื่องเอทีเอ็ม พร้อมทั้งการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มช่องทางการให้บริการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงบริการทาง Internet การนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) มีวัตถุประสงค์เพื่อการให้บริการโดยเน้นที่การอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าทั้งทางด้านเวลา สถานที่ และเป็นการลดขนาดของสาขาในการให้บริการของธนาคารให้

เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน รวมทั้งเป็นการเพิ่มเครือข่ายการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การเปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ.2542

ในความเป็นจริงแล้วสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้ามีการก่อตั้งขึ้นก่อนที่จะเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 เพียงแต่การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าในช่วงนั้น เป็นการให้บริการเหมือนกับสาขาปกติทั่วไปคือเปิดบริการตั้งแต่เวลา 8.30น.-15.30 น. โดยให้บริการเฉพาะวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ และวันหยุดทำการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ การให้บริการก็เป็นการให้บริการเป็นแบบครบวงจร ซึ่งการให้บริการจะถูกจัดแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ โดยจะมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน อาทิเช่น แผนกสินเชื่อก็จะดูแลงานด้านสินเชื่อเป็นหลัก แผนกต่างประเทศก็จะดูแลงานด้านต่างประเทศเป็นหลักเช่นกัน ฉะนั้นสาขาปกติ 1 สาขา จึงมีจำนวนพนักงานจำนวนมากประมาณ 20 คนขึ้นไปในกรณีที่ เป็นสาขาขนาดเล็ก แต่ถ้าเป็นสาขาขนาดใหญ่จะจำนวนพนักงานประมาณ 30 คนขึ้นไป

กล่าวได้ว่าการเปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าเริ่มก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการในปี 2542 เมื่อทางธนาคารเอเซียประกาศเปิดตัวสาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า โดยเปิดให้บริการในช่วงเวลาเดียวกับทางห้างสรรพสินค้าประมาณ 9.30 น.ถึง 20.00 น. เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการให้บริการดังกล่าวกลับเป็นการปลุกกระแสให้ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ต่างหันมาให้ความสนใจกับการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าอย่างเช่น ธนาคารเอเซีย

ในส่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีการเปิดดำเนินการสาขาในห้างสรรพสินค้าเป็นแห่งแรก คือ สาขาซอยเซ็นทรัล ลาดพร้าว เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบันธนาคารมีสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 299 สาขา แบ่งเป็น สาขาที่จัดตั้งภายในห้างสรรพสินค้าจำนวน 122 สาขา (ที่มา: www.scb.co.th)

ธนาคารไทยพาณิชย์มีบริการทางการเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ทั้งที่เป็นบริษัท ขนาดใหญ่ วิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย ได้แก่ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่าง ๆ การรับซื้อลด การรับรองอาวัล คำประกัน บริการด้านปริวรรตเงินตรา Bancassurance บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการด้านวิเทศธนกิจ Cash Management บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ อาทิ บริการจำหน่ายหุ้นกู้ บริการนายทะเบียนหุ้นกู้ การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริการรับฝากทรัพย์สิน การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล บัตรเครดิต และการรับฝากทรัพย์สินผ่านทางสำนักงานใหญ่ และเครือข่ายสาขาของธนาคาร

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 1,165.568 พันล้านบาท มีเงินฝาก 850.229 พันล้านบาท และมีสินเชื่อ 821.378 พันล้านบาท ธนาคารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2519 ปัจจุบันหุ้นของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ประกอบด้วย หุ้นสามัญ (SCB,SCB-F) หุ้นบุริมสิทธิ(SCB-P,SCB-Q) ณ วันที่ 30 กันยายน 2550 ธนาคารมีมูลค่าหุ้นตามราคาตลาด (Market Capitalization) 267,785 ล้านบาท

ภาพที่ 3.1

เปรียบเทียบจำนวนสาขาและจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

อันดับ 1 เครือข่ายการให้บริการ



	2546	2547	2548	2549	2550
จำนวนสาขา	501	563	692	793	874
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม	1,317	1,959	2,803	3,828	4,833
จำนวนศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	79	93	107	134	141

ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 3.1 เป็นการเปรียบเทียบการเติบโตในการขยายเครือข่ายการให้บริการของธนาคารในการเพิ่มจำนวนสาขา และ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เข้า

มาใช้บริการในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการมุ่งเน้นการเติบโตของรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย โดยมีผลิตภัณฑ์ และ บริการที่หลากหลายของธนาคารและบริษัทในเครือ โดยรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยที่สำคัญ ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

ตารางที่ 3.1

งบดุลของธนาคารไทยพาณิชย์ เปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

ระบบธนาคารพาณิชย์ ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2550

(ล้านบาท)

งบการเงินรวม	ระบบธนาคารพาณิชย์*		เปลี่ยนแปลงร้อยละต่อปี	ธนาคารไทยพาณิชย์ปี 2550	ส่วนแบ่งตลาดร้อยละ
	ปี 2550	ปี 2549			
สินทรัพย์	7,106,265	6,920,275	2.7	1,165,568	16.4
ส่วนของผู้ถือหุ้น	674,263	605,180	11.4	110,903	16.4
สินเชื่อสุทธิ	4,783,453	4,519,236	5.8	821,378	17.2
เงินฝาก	5,494,976	5,509,488	-0.3	850,229	15.5
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลรับสุทธิ	231,365	217,580	6.3	39,052	16.9
รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย	95,944	97,547	-1.6	22,802	23.8
กำไรจากการดำเนินงาน	121,776	135,267	-10.0	28,825	23.7
สำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	90,665	66,756	35.8	4,036	4.5
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	25,604	16,080	59.2	7,434	29.0
กำไรสุทธิ	5,507	52,430	-89.5	17,356	31.52

หมายเหตุ: * ระบบธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยธนาคาร 11 ธนาคารที่รายงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ภาพที่ 3.2

ผลการดำเนินงานของธนาคาร

กำไรจากการดำเนินงานเติบโตอย่างแข็งแกร่ง



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ภาพที่ 3.3

ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มขึ้น

ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 3.1 แสดงการเปรียบเทียบงบดุลของธนาคารไทยพาณิชย์ เทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ซึ่งประกอบสินทรัพย์ เงินฝาก รายได้จากดอกเบี้ยและเงินปันผลที่ทางธนาคารได้รับ รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย กำไรจากการดำเนินงาน และกำไรสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550

ภาพที่ 3.2 และ 3.3 แสดงกำไรสุทธิและกำไรจากการดำเนินงานของธนาคาร และ แสดงส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มขึ้น ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มมากขึ้นโดยตลอด แสดงได้ถึง การที่ธนาคารสามารถขยายสินเชื่อได้ดี โดยเฉพาะสินเชื่อ SME และสินเชื่อเช่าซื้อ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่มีผลตอบแทนสูง ส่งผลให้รายได้จากดอกเบี้ยดีขึ้นมาก กอปรกับการบริหารต้นทุนเงินฝากได้ดี ทำให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ ในปี 2550 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 3.59% เป็น 3.75%

ตารางที่ 3.2

จำนวนสาขาเต็มรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

จำนวนสาขาเต็มรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ							
ปรับปรุงล่าสุด : 08 ส.ค. 2551							
ก.ค. 2551 p							
		กรุงเทพ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม
1	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	125	140	84	77	66	492
2	กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	129	177	107	101	82	596
3	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	136	143	63	62	42	446
4	ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	155	159	58	52	49	473
5	กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	137	110	44	37	34	362
6	ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	129	114	43	53	43	382
7	นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	103	108	32	31	40	314
8	ยูโอบี จำกัด (มหาชน) 2/	85	36	9	9	10	149
9	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) 3/	22	6	2	1	1	32
10	ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	42	24	8	5	7	86
11	ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)	31	32	13	12	9	97
12	ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	10	5	3	4	23
13	เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	4	11	6	6	6	33
14	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	1	3	4	1	2	11
15	แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 4/	2	3	0	1	1	7
16	ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 4/	2	1	0	0	0	3
17	เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 4/	1	2	3	2	3	11
18	เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 5/ 6/	2	1	0	0	0	3
19	จีอี มั่นใจ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 4/	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
20	สาขาธนาคารต่างประเทศ	16	0	0	0	0	16
21	รวม	1,123	1,080	481	453	399	3,536

ที่มา:ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนสาขาเต็มรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ เป็นการกล่าวถึงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้

ตารางที่ 3.3
จำนวนสาขาย่อยของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

สรุปจำนวนสาขาย่อยของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ							
ปรับปรุงล่าสุด : 08 ส.ค. 2551							
ก.ค. 2551							
p							
		ภาค	ภาค				
		กรุงเทพ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม
1	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	91	112	45	59	39	346
2	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	64	59	20	24	22	189
3	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	94	67	10	16	22	209
4	ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	151	150	36	45	62	444
5	กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	54	87	18	20	31	210
6	ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	32	26	7	8	15	88
7	นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	37	34	2	9	9	91
8	ยูโอบี จำกัด (มหาชน) 1/	2	0	0	0	0	2
9	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) 2/	4	1	0	0	0	5
10	ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	33	18	0	4	6	61
11	ธนชาต จำกัด (มหาชน)	57	16	7	8	16	104
12	ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	5	1	0	0	0	6
13	เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	0	0	0	0	0	0
14	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	2	0	0	0	0	2
15	แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	10	0	0	1	0	11
16	ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	1	0	0	0	0	1
17	เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	0	0	0	0	0	0
18	เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 4/ 5/	0	0	0	0	0	0
19	จีอี มั่นใจ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) 3/	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
20	สาขาธนาคารต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0
21	รวม	637	571	145	194	222	1,769

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนสาขาย่อยของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ซึ่งเป็นสาขาย่อยของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ทั้งในเขตกรุงเทพ ฯ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้

3.2 ประเภทของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้า แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.2.1 การหมดสัญญาของที่เก่าและการต่อสัญญาใหม่เสียค่าใช้จ่ายสูงธนาคารพาณิชย์จึงเปลี่ยนสถานที่เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ โดยมาเปิดให้บริการตามห้างสรรพสินค้าแทน

3.2.2 การเปิดสาขาใหม่ในห้างสรรพสินค้าแต่ให้บริการเหมือนสาขาปกติเนื่องจากธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าบางแห่งนอกจากจะเปิดให้บริการเป็นห้างสรรพสินค้ายังมีพื้นที่สำหรับเปิดเป็นอาคารสำนักงานด้วย ฉะนั้นทางธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าจึงจำเป็นที่จะต้องพยายามที่จะขยายบริการของทางธนาคารให้สามารถที่จะรองรับ การให้บริการแก่บริษัทต่าง ๆ ที่มาเช่าพื้นที่เพื่อเปิดเป็นสำนักงาน อาทิ เช่น อาคารออลซีชั้นเพลส ที่เป็นทั้งห้างสรรพสินค้าและสำนักงานในที่เดียวกันซึ่งการให้บริการทุกอย่างจะเหมือนกับสาขาปกติเพียงแต่เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุดเพราะอยู่ในห้างสรรพสินค้า

3.2.3 การเปิดสาขาใหม่ในห้างสรรพสินค้าแต่ให้บริการแบบสาขาย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่จะถูกจัดอยู่ในประเภทเหล่านี้เพราะการให้บริการจะเป็นแบบสาขาย่อยของทางธนาคาร โดยบางธนาคารถึงกับมีการกำหนดขอบเขตในการให้บริการบางอย่าง

3.3 การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ที่เปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า

ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้านั้น สถานประกอบการจะใช้การเช่าพื้นที่ของทางห้างสรรพสินค้าแทนการสร้างอาคารสำนักงานเอง ซึ่งจะมีขนาดและพื้นที่ใช้สอยที่เล็กกว่าสาขาเต็มรูปแบบ สาขาที่เปิดบริการภายในห้างสรรพสินค้าจะมีจำนวนพนักงาน ประมาณ 5-7 คนซึ่งน้อยกว่าสาขาเต็มรูปแบบโดยทั่วไป

3.3.1 ลักษณะการให้บริการของธนาคารสามารถจัดแบ่งได้ดังนี้

การให้บริการผ่านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งจะทำหน้าที่ในการให้บริการด้านเงินฝากเป็นหลักโดยจะแยกเป็น

เคาน์เตอร์สำหรับการเปิดบัญชีทุกประเภท ได้แก่ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีเดินสะพัด บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากเพื่อการศึกษา บัญชีเงินฝากโบนัส 24 เดือน และบัญชีประเภทอื่น ๆ

ตามที่ทางธนาคารกำหนด การให้บริการออกบัตรเอทีเอ็มทั้งแบบธรรมดา และ บัตรเอทีเอ็มแบบเดบิตการ์ด โดยบัตรเอทีเอ็มสามารถออกได้ทั้งบัญชีเงินฝากสาขาและต่างสาขา

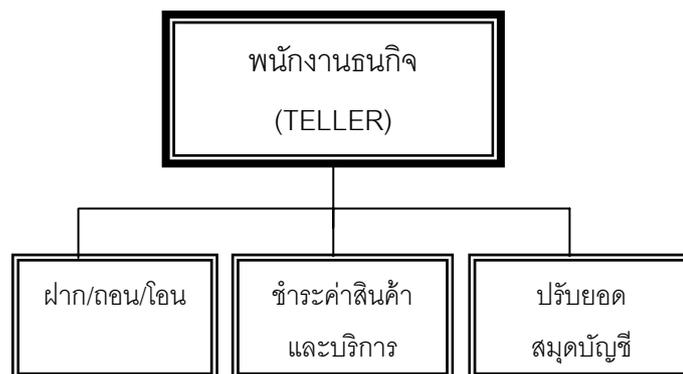
รวมทั้งการเปิดบัญชีกองทุน บริการซื้อ-ขายกองทุน เปลี่ยนสมุดคู่มือฝาก บริการโอนเงินต่างประเทศ บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริการอื่น ๆ

เคาน์เตอร์ที่ให้บริการในการรับฝาก ถอน และโอน ได้แก่ บริการรับฝาก-ถอน เงินสดบัญชีเงินฝากสาขาและต่างสาขาทุกประเภท บริการรับฝาก-ถอนแบบโอนเงินบัญชีของสาขาและต่างสาขาทุกประเภท ถอนปิดบัญชีเงินฝากแบบเงินสดทุกประเภทบัญชี ถอนปิดบัญชีเงินฝากแบบโอนเงินทุกประเภทบัญชี และบริการอื่น ๆ

สำหรับในส่วนของบริการอื่น ๆ ที่ทางสาขามีการให้บริการด้วยจะประกอบไปด้วย บริการรับชำระค่าสินค้าทุกประเภท บัตรเครดิต บริการฝากเช็คต่างสาขาและต่างธนาคาร บริการอายุติเช็คบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของสาขา บริการอายุติบัญชีเงินฝากของสาขา บริการโอนย้ายบัญชีเงินฝากระหว่างสาขา บริการโอนตามคำสั่ง จำหน่ายสมุดเช็ค สอบถามยอดบัญชี จ่ายเงินตามตราสารทางการเงิน รับชำระสินเชื่อ จ่ายเงินบัญชีผู้ส่งจ่ายถึงแก่กรรม บริการออกไปรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

ภาพที่ 3.4

การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์สูง(High Counter)
ของสาขาในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ

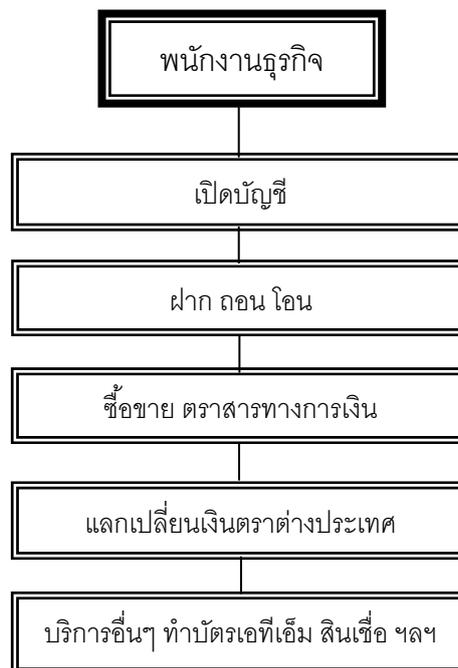


ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.4 แสดงการให้บริการของพนักงานที่ประจำเคาน์เตอร์สูง (High Counter) ของสาขาในห้างสรรพสินค้าและสาขาที่เปิดดำเนินการตามปกติทั่วไป ซึ่งการบริการของพนักงานที่คอย

ให้บริการลูกค้าจะเหมือนกันทั้ง 2 สาขา นั่นคือ พนักงานที่ประจำเคาน์เตอร์สูง (High Counter) จะมีตำแหน่งเป็นพนักงานธนกิจที่ให้บริการ ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า และรับยอดสมุดบัญชี เป็นต้น

ภาพที่ 3.5
การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter)
ของสาขาปกติทั่วไป



ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.5 แสดงการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) ของสาขาที่เปิดดำเนินการตามปกติทั่วไป ซึ่งการบริการของพนักงานที่เคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) จะมีตำแหน่งเป็นพนักงานธนกิจ ที่จะให้บริการฝาก ถอน โอน การเปิดบัญชี ซื้อขายตราสารทางการเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งบริการอื่นๆ อาทิเช่น การทำบัตรเครดิตเอ็ม การให้บริการสินเชื่อ ฯ

ภาพที่ 3.6
การให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เดี่ยว (Low Counter)
ของสาขาในห้างสรรพสินค้า



ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.6 แสดงการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์เดี่ยว (Low Counter) ของสาขาที่เปิดดำเนินการในห้างสรรพสินค้า ซึ่งการบริการของพนักงานที่เคาน์เตอร์เดี่ยว (Low Counter) จะมีตำแหน่งเป็นพนักงานธุรกิจเช่นเดียวกับในสาขาที่เปิดดำเนินการตามปกติทั่วไป การให้บริการได้แก่ ฝาก ถอน โอน การเปิดบัญชี ซื้อขายตราสารทางการเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น รวมทั้งบริการอื่นๆ อาทิเช่น การทำบัตรเครดิตเอ็ม แต่ข้อแตกต่างของสาขาในห้างสรรพสินค้าคือจะไม่มีพนักงานสินเชื่อประจำที่คอยดูแลให้บริการด้านสินเชื่อโดยตรง

3.3.2 การให้บริการโดยผ่านเครื่องทำรายการอัตโนมัติของธนาคาร

ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เครื่องทำรายการอัตโนมัติตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าซึ่งเป็นทางเข้าของสาขา ประกอบด้วย

เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) ให้บริการรับฝากเงินสดเพื่อเข้าบัญชีได้ทันที ทั้งบัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเดินสะพัด

เครื่องรับฝากเช็คให้บริการรับฝากเช็คเพื่อเข้าบัญชีเงินฝากทุกประเภททั้งสาขาและต่างสาขาภายในธนาคารและต่างธนาคารทั้งในเขตพื้นที่เดียวกันหรือต่างพื้นที่ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในเวลาเร่งด่วนได้เป็นอย่างดี มีการออกหลักฐานในการนำฝากเป็นสำเนาที่กักตุนกับของฝากเช็คอย่างชัดเจนเพื่อยืนยันการนำเข้าบัญชี โดยลูกค้าไม่ต้องรอติดต่อผ่านทางหน้าเคาน์เตอร์

เครื่องเอทีเอ็ม จะการให้บริการถอนเงินสดได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง บริการโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร หรือโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารหรือต่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น บริการสอบถามยอดคงเหลือ เปลี่ยนรหัสบัตร เปลี่ยนวงเงินบัตร

เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) ให้บริการบันทึกรายการที่มีการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝาก สามารถใช้บริการได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปรากฏบนเครื่องเท่านั้น สร้างความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอติดต่อผ่านทางหน้าเคาน์เตอร์

การให้บริการด้านงานขาย ถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติโดยผลิตภัณฑ์ที่จะต้องทำการเสนอขายประกอบด้วย

บัตรเอทีเอ็ม และ บัตรเดบิต

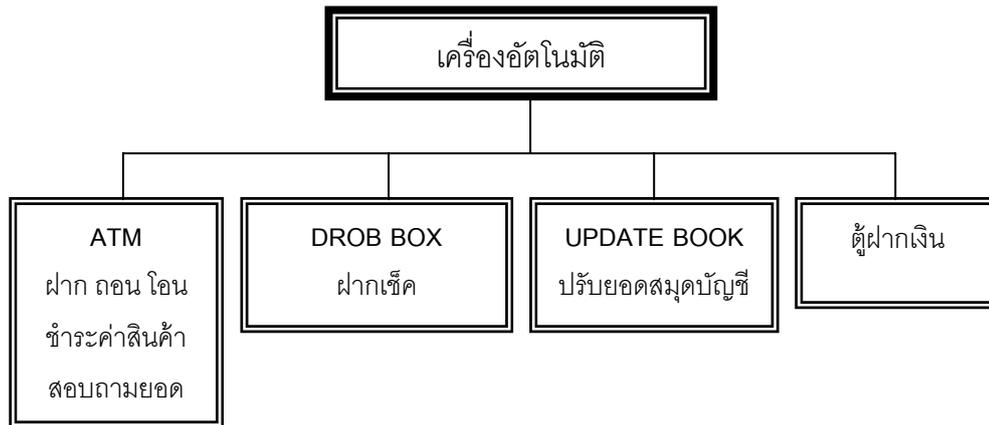
บัตรเครดิตของธนาคาร

บริการเงินออมแบบมีประกันชีวิต

สินเชื่อต่าง ๆ

ตราสารทางการเงิน ฯลฯ

ภาพที่ 3.7
การให้บริการของเครื่องอัตโนมัติ



ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.7 แสดงการให้บริการเครื่องอัตโนมัติที่ตั้งประจำอยู่ที่ด้านหน้าของสาขา ได้แก่ ตู้เอทีเอ็ม ที่คอยให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินด้านฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า สอบถามยอด ตู้ฝากเช็ค ให้บริการรับฝากเช็ค ตู้ UPDATE BOOK ให้บริการปรับยอดสมุดบัญชีอัตโนมัติ และตู้ฝากเงินที่คอยให้บริการฝากเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องไปรอติดต่อกับหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งเครื่องอัตโนมัติจะมีทั้งสาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาที่เปิดตามปกติทั่วไป

3.3.3 รายได้หลักของธนาคารส่วนใหญ่เป็นรายได้จากค่าธรรมเนียมที่มาจาก

รายได้ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตที่เอ็ม การโอนเงินข้ามเขต

รายได้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร (Bath Net)

รายได้จากค่าธรรมเนียมในการนำเช็คต่างสาขามาขึ้นเงินสดหรือเข้าบัญชีทันที

รายได้จากค่าธรรมเนียมในการขายตราสารต่าง ๆ

รายได้จากค่าธรรมเนียมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

รายได้จากค่าธรรมเนียมในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ

ตารางที่ 3.4

การเปรียบเทียบรายได้ค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่สาขาได้รับ

รายการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
รายได้ค่าธรรมเนียมบัตรเดบิตที่เอ็ม	แรกเข้า 100 บาท รายปี 200 บาท	แรกเข้า 100 บาท รายปี 200 บาท
รายได้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามเขต	ขั้นต่ำหมื่นละ 10 บาท ค่าคู่สาย 20 บาท	ขั้นต่ำหมื่นละ 10 บาท ค่าคู่สาย 20 บาท
รายได้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร (Bath Net)	250 บาท/ครั้ง ต่างจังหวัด 750 บาท	250 บาท/ครั้ง ต่างจังหวัด 750 บาท
รายได้ค่าธรรมเนียมการนำเช็คต่างสาขามาขึ้นเงินสดหรือเข้าบัญชีทันที	หมื่นละ 10 บาท ขั้นต่ำ 20 บาท	หมื่นละ 10 บาท ขั้นต่ำ 20 บาท
รายได้จากค่าธรรมเนียมในการขายตราสาร	N/A	N/A
รายได้จากค่าธรรมเนียมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	N/A	N/A
รายได้จากค่าธรรมเนียมในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ	N/A	N/A
รายได้ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิต	N/A	N/A
รายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ผ่านธนาคาร	N/A	N/A
รายได้ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	-	N/A
รายได้ค่าธรรมเนียมในการเช่าตู้നിറภัย	-	N/A

ที่มา : สรุปโดยผู้วิจัย (ข้อมูลปรับปรุงล่าสุด พฤษภาคม 2551)

จากตารางที่ 3.4 แสดงการเปรียบเทียบรายได้ค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่สาขาได้รับทั้งสาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาที่เปิดดำเนินการตามปกติ รายได้ค่าธรรมเนียมโดยส่วนใหญ่จะเหมือนกัน แตกต่างกันตรงที่สาขาในห้างสรรพสินค้าจะไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ และค่าธรรมเนียมในการเข้าตู้നിรัย เนื่องจากด้วยขนาดของสาขา ทำเลที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าค่อนข้างมีขนาดที่จำกัดจึงไม่สามารถสร้างตู้നിรัยไว้คอยบริการแก่ลูกค้าได้ รวมถึงระบบความปลอดภัยของภายในห้างสรรพสินค้ายังมีไม่เพียงพอต่อการควบคุม และทางด้านปริมาณจำนวนพนักงานที่มีเพียงแค่ 5-7 คน ทำให้สาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้าไม่มีพนักงานด้านสินเชื่อโดยตรง สาขาจึงขาดรายได้ค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ไป

ภาพที่ 3.8
รายได้ค่าธรรมเนียมจากสินเชื่อ



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 3.8 ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงครองความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งด้านตลาดสินเชื่อเคหะในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 30 ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวมีส่วนสำคัญจากการทำการตลาดในโครงการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารสร้างความสัมพันธ์อันดี รวมถึงการขยายช่องทางการตลาดใหม่ๆ

ภาพที่ 3.9

ขนาดกองทุนรวมและส่วนแบ่งตลาด



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 3.9 ธนาคารไทยพาณิชย์ สามารถขยายขนาดของกองทุนรวมให้เพิ่มขึ้นเป็น 301,494 ล้านบาทหรือร้อยละ 77 ในปี 2550 เทียบกับร้อยละ 37 ของตลาด และคงความเป็นผู้นำตลาดอันดับหนึ่ง โดยมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 21 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการที่ธนาคารให้ความสำคัญกับการขายผ่านเครือข่าย ของธนาคาร และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ภาพที่ 3.10

จำนวนการใช้จ่ายบัตรเครดิต



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 3.10 ธนาคารยังคงเป็นอันดับหนึ่งในด้านจำนวนบัตรเครดิตและยอดการใช้จ่าย โดยในปี 2550 ยอดการใช้จ่ายของธนาคารเติบโตสูงถึงร้อยละ 15 เมื่อเทียบกับตลาดที่ขยายตัวร้อยละ 14 ขณะที่ยอดสินเชื่อบัตรเครดิตมีจำนวน 20,164 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2550 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 จากสิ้นปีก่อน

ภาพที่ 3.11

รายได้จากค่าธรรมเนียมการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

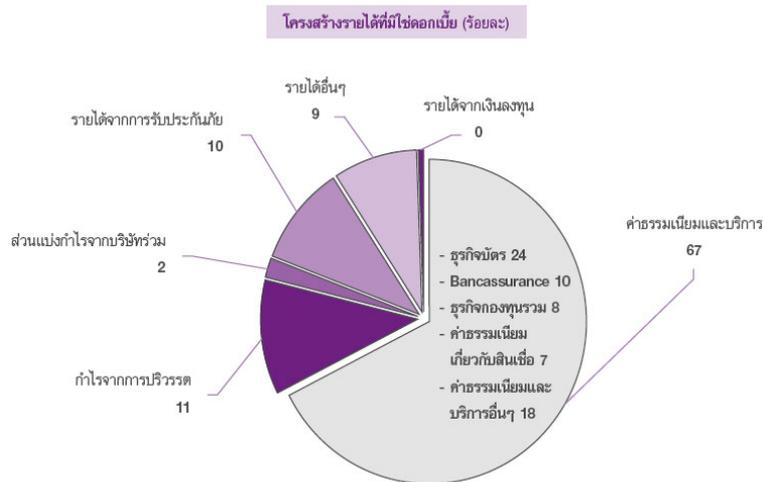


ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 3.11 ธนาคารยังเป็นอันดับหนึ่งด้านการขายประกันผ่านธนาคาร ซึ่งในปี 2550 รายได้ค่าธรรมเนียมจากการประกันปีแรกเพิ่มขึ้นร้อยละ 28 จาก 4.3 พันล้านบาทเป็น 5.5 พันล้านบาท เป็นผลจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยพนักงานขายของธนาคารผ่านเครือข่ายสาขาที่กว้างขวาง

ภาพที่ 3.12

สัดส่วนโครงสร้างรายได้



ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.4 วัตถุประสงค์การให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้าจะเป็นการให้บริการแบบสาขาย่อยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด โดยสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าจะเปิดทำการทุกวันไม่มีวันหยุดไม่ว่าจะเป็นวันเสาร์ วันอาทิตย์ หรือวันหยุดราชการต่าง ๆ ธนาคารก็ยังคงเปิดให้บริการตลอดและเปิดให้บริการเวลาเดียวกับทางห้างสรรพสินค้าซึ่งลูกค้าสามารถที่จะมาใช้บริการในช่วงที่สาขาปกติของทางธนาคารปิดให้บริการ อาทิเช่น เวลาเลิกงาน หรือ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น

3.4.2 การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าเป็นการช่วยระบายปริมาณงานของทางสาขาปกติ ปัจจุบันถ้าไม่มีสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าลูกค้ามักจะมาใช้บริการของธนาคารที่เป็นสาขาปกติเป็นหลัก ส่งผลให้มีลูกค้ามาทำธุรกรรมทางการเงินเป็นจำนวนมากจนสาขาเองไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงทางธนาคารจึงพยายามที่จะพัฒนาสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าขึ้นเพื่อที่จะรองรับกับลูกค้าของทางสาขาปกติ

3.4.3 ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น สามารถใช้บริการห้างสรรพสินค้าได้โดยไม่ต้องเสียเวลาไปที่ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดบริการแบบสาขาปกติ ซึ่งลูกค้าไม่ค่อยได้รับความสะดวกในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ที่จอดรถที่หาค่อนข้างยากในการมาใช้บริการของสาขาปกติเมื่อมาใช้บริการสาขาภายในห้างสรรพสินค้าจะมีที่จอดรถมากมายของทางห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

3.5 พฤติกรรมการแข่งขันในการขยายสาขาของธนาคารพาณิชย์ภายในห้างสรรพสินค้า

ลักษณะตลาดของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าเป็นการแข่งขันในตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ เนื่องจากมีธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าเพียงไม่กี่รายโดยการให้บริการมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันซึ่งการแข่งขันเป็นการแข่งขันโดยไม่ใช้ราคาเนื่องจากราคาค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางธนาคารจะมีการพิจารณาความเหมาะสมร่วมกันในสมาคมธนาคารไทยและมีการควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทยอีกที่ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ใกล้เคียงกัน

ในช่วงที่ผ่านมามาธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องปรับปรุงนโยบาย ระเบียบงาน รวมทั้งปรับบทบาทของสาขาให้เน้นการบริการเข้าถึงลูกค้า ส่งเสริมการตลาดเชิงรุกให้ความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการลูกค้าทั้งด้านสถานที่ เวลาในการให้บริการเพื่อขยายฐานลูกค้า จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งปรับวิธีการเปิดสาขา โดยลดขนาด ลดต้นทุน แต่ขยายเวลาให้เหมาะสมกับสถานที่ด้วยการเปิดสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ธนาคารใช้เป็นช่องทางในการรองรับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

ในส่วนการให้บริการของสาขาที่เปิดบริการตามปกติ จะมีลักษณะการให้บริการ และการปฏิบัติงานที่คล้ายกันแต่จะแตกต่างกันที่เวลาในการเปิดทำการ ซึ่งสาขาจะเปิดเวลา 8.30- 15.30น. และในบางสาขาก็จะเปิดทำการถึง 16.30 น. พนักงานจะมีจำนวนมากกว่าคือประมาณ 12-20 คน เนื่องด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการสาขาภายในห้างสรรพสินค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการสาขาภายในห้างสรรพสินค้าจะได้รับความสะดวกที่มากกว่าการใช้บริการกับทางสาขาปกติ

3.6 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าประสบความสำเร็จในแง่ของผู้ประกอบการ มีดังนี้

3.6.1 จำนวนฐานลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางห้างสรรพสินค้า เพราะห้างสรรพสินค้าใดที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการกับทางห้างสรรพสินค้าเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ธนาคารที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้ามีโอกาสที่จะขยายฐานของลูกค้าของธนาคารได้เป็นอย่างดี

3.6.2 ความสัมพันธ์กับพันธมิตร ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเลือกพื้นที่ ที่ดีที่สุดในการเปิดสาขาของธนาคารภายในห้างสรรพสินค้า นั้น ๆ และในบางห้างสรรพสินค้า

3.6.3 ปริมาณฐานลูกค้าของสาขาปกติที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับทางห้างสรรพสินค้าซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ทางธนาคารจะประมาณการปริมาณลูกค้าที่จะมาใช้บริการของสาขาที่จะเปิดใหม่ในห้างสรรพสินค้า

3.6.4 ผลลัพธ์หลักของปกติที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับทางห้างสรรพสินค้า ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ทางธนาคารสามารถคาดการณ์กลุ่มลูกค้าและสามารถคาดคะเนว่าเมื่อเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าแล้วผลลัพธ์ใดจะเป็นผลลัพธ์หลักของสาขาภายในห้างสรรพสินค้าทำให้ทางธนาคารสามารถที่จะกำหนดนโยบายของสาขาได้อย่างคร่าว ๆ

3.7 เปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนระหว่างสาขาที่เปิดบริการภายในห้างสรรพสินค้า กับสาขาที่เปิดบริการตามปกติ

การจะจัดตั้งสาขาในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจสูงหรือต่ำนั้นย่อม จะมีผลต่อการถึจุดคุ้มทุนของสาขานั้นในระยะเวลาช้าหรือเร็วตามสภาพความเจริญของท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งถ้าจัดตั้งในเขตไกลความเจริญแล้ว จะทำให้ระยะเวลาถึงจุดคุ้มทุนยาวนานอีก และอาจจะขาดทุนในสาขานั้นไปเรื่อย ๆ เพราะปริมาณของลูกค้ามีไม่มากพอ จึงไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายประจำที่ต้องเสียไป แต่อย่างไรก็ตามความเจริญของท้องถิ่นนั้นอาจจะคลาดเคลื่อนได้ เพราะช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจจะเจริญ แต่ต่อไปอาจจะไม่เจริญก็ได้เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการรวมกัน

ดังนั้นผลตอบแทนทางการเงินจึงเป็นสิ่งที่ต้องประมาณการให้ละเอียดถี่ถ้วน โดยแยกเป็นรายได้ รายจ่าย ของสาขาแต่ละแห่งว่าเป็นเท่าใดตรงตามที่วางแผนไว้หรือไม่จะถึงจุดคุ้มทุนตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้หรือไม่ จากการประมาณการถ้าเป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานครในย่านที่ไม่ห่างไกลชุมชนนัก จะถึงจุดคุ้มทุนประมาณ 4-5 ปี โดยเฉลี่ย แต่ถ้าจัดตั้งในแหล่งที่ชุมชนหนาแน่นแล้ว 2-3 ปีก็ถึงจุดคุ้มทุนแล้ว สำหรับการจัดตั้งในอำเภอรอบนอกส่วนใหญ่ต้องขาดทุนติดต่อกันทุกปีจนกว่าท้องถิ่นนั้นจะมีความเจริญไปถึง

3.7.1 สาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้า

ธนาคารที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าจะมีเวลาเปิดทำการ 10.00น.-20.00น. โดยพนักงานประจำสาขาที่คอยให้บริการนั้นจะมีประมาณ 5-7 คน ขนาดของสาขาที่เปิดจะมีขนาดไม่ใหญ่มาก ใช้ปริมาณพื้นที่อย่างจำกัด และเป็นทำเลที่ของทางห้างเป็นส่วนใหญ่ ทางด้านราคาเช่าก็เป็นไปตามสถานที่นั้นๆ อาทิ ห้างสรรพสินค้าโลตัสย่อมจะมีราคาเช่าที่ถูกกว่าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล หรือ ย่านแหล่งชุมชน ใจกลางเมือง ออฟฟิศ ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นพื้นที่ดังกล่าวย่อมเหมาะแก่การประกอบธุรกิจ ราคาเช่าพื้นที่จึงมีราคาเพิ่มมากขึ้นแตกต่างกันออกไป สำหรับการเช่าพื้นที่นั้นทางห้างสรรพสินค้ามักจะให้ทำสัญญาเช่าเป็นเวลา 3 ปี ติดต่อกัน ธนาคารจึงใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ถึงจุดคุ้มทุน ที่จะเกิดขึ้นภายในเวลา 3 ปี หากสาขาที่ทำการแห่งนั้นสามารถดำเนินงานโดยมีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจทางธนาคารก็จะดำเนินการต่อสัญญาเช่าพื้นที่ดังกล่าวออกไปอีก แต่ถ้าภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวผลการดำเนินงานไม่เป็นที่น่าพอใจทางธนาคารก็จะดำเนินการปิดสาขานั้นไป สาขาที่เปิดดำเนินการภายในห้างสรรพสินค้าโดยเฉลี่ยใช้ระยะเวลานาน 2-3 ปี ก็ถึงจุดคุ้มทุน

3.7.2 สาขาที่เปิดตามปกติ

ธนาคารที่เปิดให้ดำเนินการตามปกตินั้นโดยส่วนใหญ่จะตั้งบริเวณอาคารสำนักงานต่าง ๆ หรือไม่ก็จะเป็นพื้นที่ของทางธนาคารโดยตรง ซึ่งสถานที่บางแห่งนั้นก็จะมีค่าเช่าสถานที่ที่เกิดขึ้นอย่างเช่น ในอาคารสำนักงานที่เปิดให้เช่าเป็นสถานประกอบการ หรือ บางแห่งทางธนาคารจะทำการซื้อที่ดินมาเป็นกรรมสิทธิ์ นอกเสียจากเจ้าของที่ดินมีนโยบายไม่ขาย จึงต้องเช่า เช่น ที่ดินของทางราชการ ที่ดินของทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นต้น สำหรับลักษณะที่ดินที่จะเลือกในการจัดตั้งสาขานั้น ส่วนใหญ่จะเลือกในแหล่งที่ตั้งอยู่ย่านใจกลางเมือง หรือ ย่านชุมชนที่หนาแน่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดหรือศูนย์การค้าหรือที่ทำงานต่าง ๆ อยู่ติดกับถนนที่เป็นทางผ่านซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญโดยเฉพาะอยู่ใกล้สี่แยก หรือทางแยกของถนนเหล่านั้น อยู่ใกล้กับสถานที่สาธารณะที่สามารถใช้เป็นจุดจอดรถได้มีเนื้อที่มากพอสมควร และอาจใช้สำหรับขยายต่อเติมอาคารได้ในอนาคต ราคาเหมาะสมกับคุณลักษณะดังกล่าว แต่ไม่ควรสูงมากเกินไป

3.7.3 เปรียบเทียบสาขาในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ

ตารางที่ 3.5

การเปรียบเทียบสาขาของธนาคารที่เปิดทำการในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ

	สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
ข้อดี	1.เวลาในการเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติโดยให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุดและยังเปิดให้บริการในเวลาเดียวกับทางห้างสรรพสินค้าคือช่วงเวลาประมาณ 10.00 น.- 20.00 น.	1.สามารถเลือกใช้บริการในช่วงเวลาทำงานได้ จึงสะดวกสำหรับพนักงานบริษัท ที่เข้าใช้บริการในเวลาพักกลางวัน
	2.การเดินทางสะดวก	2.การเดินทางสะดวก ใกล้ที่พักอาศัย
	3.มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย เพราะใช้สถานที่จอดรถเดียวกับทางห้างสรรพสินค้า	3.มีธุรกรรมทางการเงินที่ครบวงจรมากกว่า
	4.สามารถเข้ามาทำธุรกรรมได้จบหมดภายในห้างไม่จำเป็นการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภครวมถึงการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร	
ข้อเสีย	1.จำนวนพนักงานน้อยมีไม่เพียงพอต่อการบริการ	1.สถานที่จอดรถ ในบางสาขาค่อนข้างหายาก
	2.ปริมาณลูกค้าที่มากกว่าสาขาปกติทำให้บางครั้งต้องรอคิวนาน	2.ต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อมาติดต่อยังสาขา
	3.ข้อจำกัดในด้านพื้นที่ แลดูคับแคบ	
	4.ข้อจำกัดในการให้บริการบางอย่างไม่มี อาทิ เช่น ตู้নির্যয় ด้านสินเชื่อ	

ที่มา : สรุปโดยผู้วิจัย

ตารางที่ 3.6

เปรียบเทียบความแตกต่างของธนาคารที่เปิดทำการในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ

สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
1. เปิดทำการ 10.00-20.00 น.	1. เปิดทำการ 8.30-15.30 น.
2. จำนวนพนักงาน 5-7 คน	2. จำนวนพนักงาน 10-13 คน
3. ปริมาณลูกค้า	3. ปริมาณลูกค้า
4. ปริมาณธุรกรรม	4. ปริมาณธุรกรรม
5. เปิดบริการทุกวัน	5. เปิดบริการวันจันทร์-วันศุกร์
6. มีข้อจำกัดบางด้านที่ไม่สามารถให้บริการได้ เช่น ด้านสินเชื่อ การให้เช่าตู้നിറภัย	6. มีบริการที่ครบวงจร

ที่มา : สรุปโดยผู้วิจัย

3.8 เปรียบเทียบการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของสาขาที่เปิดบริการภายในห้างสรรพสินค้ากับสาขาที่เปิดบริการตามปกติ

3.8.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของสาขาธนาคาร

1) หน้าทำงาน (Job Title) ของพนักงาน โดยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขาย่อยเป็นหน้าทำงานในลำดับที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ตารางที่ 3.7) ซึ่งสาขาย่อยจะไม่มีหน้าทำงานของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

ตารางที่ 3.7
หน้าที่งานของพนักงานสาขา

ลำดับที่	หน้าที่งาน(Job Title) ภาษาไทย	หน้าที่งาน (Job Title) ภาษาอังกฤษ
1	ผู้จัดการสาขา	Branch Manager
2	ผู้จัดการสาขาย่อย	Sub Branch Manager
3	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	Assistant Branch Manager
4	หัวหน้าบริการการเงินบุคคล	Personal Financial Supervisor
5	เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล	Personal Financial Advisor
6	หัวหน้าธุรกิจ	Personal Banker Supervisor
7	เจ้าหน้าที่ธุรกิจ	Senior Personal Banker
8	พนักงานธุรกิจ	Personal Banker
9	หัวหน้าจัดการบริการ	Service Supervisor
10	หัวหน้าธนกิจ	Teller Supervisor
11	เจ้าหน้าที่ธนกิจ	Senior Teller
12	พนักงานธนกิจ	Teller
13	พนักงานธนกิจฝึกหัด	Teller Trainee

ที่มา: ฝ่ายบริหารเครือข่ายสาขา

2) อำนาจอนุมัติและหน้าที่

2.1) อำนาจอนุมัติ (Authorized Limit) ระดับการอนุมัติรายการกำหนดให้สาขามีอำนาจอนุมัติรายการ 2 ระดับ คือ ระดับ SC และ SSC

(1) ระดับ SC (Supervisor) เป็นการผ่านรายการของพนักงานระดับหัวหน้าธนกิจ / หัวหน้าธุรกิจ / หัวหน้าบริการการเงินบุคคล (Teller Supervisor / Personal Banker supervisor / Personal Financial Supervisor

(2) ระดับ SSC (Special Supervisor) เป็นการผ่านรายการของพนักงานระดับผู้จัดการสาขา / ผู้จัดการสาขาย่อย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือ พนักงานที่ได้รับมอบหมาย

2.2) การกำหนดผู้อนุมัติรายการระดับ SSC

(1) สาขา / สาขาย่อย ที่ไม่มีผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ผู้จัดการสาขา / ผู้จัดการสาขาย่อย ทำหนังสือขออนุมัติผู้จัดการเขตพื้นที่ที่สังกัด เพื่อแต่งตั้งหัวหน้าธนกิจ / หัวหน้าธุรกิจ (Teller Supervisor / Personal Banker supervisor) ให้สามารถอนุมัติรายการในระดับ SSC ได้อีก 1 คน

(2) จัดส่งหนังสือที่ผู้จัดการเขตพื้นที่อนุมัติในข้อ 2.2.1(1) ให้บริหารข้อมูลผู้ใช้บริการ (User Administrative) เพื่อดำเนินการให้พนักงานระดับหัวหน้าธนกิจ / หัวหน้าธุรกิจที่ได้รับมอบหมาย (Teller Supervisor / Personal Banker supervisor) สามารถอนุมัติรายการในระดับ SSC ได้

2.3) หน้าที่ในการให้บริการที่ High Counter, Low Counter

กรณีสาขา / สาขาย่อย ที่มีผู้จัดการสาขา / ผู้จัดการสาขาย่อย เป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งพนักงานทุกหน้าที่งานมีส่วนร่วมในการให้บริการลูกค้า และขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดยสรุปหน้าที่ของแต่ละหน้าที่งาน ได้ดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8

หน้าที่ในการให้บริการของพนักงานสาขาตามหน้าที่งาน (Job Title) กรณีผู้จัดการเป็นผู้บริหารสูงสุด

Job Title	หน้าที่หลัก	หน้าที่รอง
ผู้จัดการสาขา/ผู้จัดการสาขาย่อย (Branch Manager or Sub Branch Manager)	- อนุมัติรายการ	- ขาย Product Non-Financial
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (Assistant Branch Manager)	- อนุมัติรายการ	- ขาย Product Non-Financial
หัวหน้าบริการการเงินบุคคล (Personal Financial Supervisor)	- ขาย Product กองทุน และอื่น ๆ	- อนุมัติรายการ - ให้บริการที่ Low Counter
เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล (Personal Financial Advisor)	- ขาย Product กองทุน และอื่น ๆ	- อนุมัติรายการ - ให้บริการที่ Low Counter
หัวหน้าธนกิจ (Teller Supervisor)	- ควบคุมดูแลการให้บริการ High Counter - พนักงานรักษาเงิน - อนุมัติรายการ (SC)	- อนุมัติรายการ (SSC)* - ให้บริการที่ Low Counter
หัวหน้าธุรกิจ (Personal Banker Supervisor)	- ควบคุมดูแลการให้บริการ Low Counter - อนุมัติรายการ (SC) - ขาย Product Non-Financial - พนักงานรักษาเงิน*	- อนุมัติรายการ (SSC)* - ให้บริการที่ High Counter
เจ้าหน้าที่ธนกิจ/พนักงานธนกิจ (Senior Teller/ Teller)	- ให้บริการ High Counter	- ให้บริการที่ Low Counter*
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/พนักงานธุรกิจ (Senior Personal Banker/ Personal Banker)	- ให้บริการที่ Low Counter	- ให้บริการที่ High Counter*

ที่มา : ฝ่ายบริหารเครือข่ายสาขา

หมายเหตุ: *เฉพาะเจ้าหน้าที่ / พนักงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

2.4) กรณีสาขา /สาขาย่อย ที่มีหัวหน้าธนกิจ/ หัวหน้าธุรกิจ เป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งจะแตกต่างจากกรณีแรก คือ สาขาขนาดเล็กที่ไม่มีผู้จัดการสาขา โดยจะมอบหมายให้ หัวหน้าธนกิจ/หัวหน้าธุรกิจ ทำหน้าที่แทน ซึ่งหน้าที่หลักคือ อนุมัติรายการ SSC และหน้าที่รอง คือ ขาย Product Non-Financial (ตารางที่ 3.9)

ตารางที่ 3.9

หน้าที่ในการให้บริการของพนักงานสาขาตามหน้าที่งาน (Job Title)

กรณีหัวหน้า ธนกิจ/ ธุรกิจ เป็นผู้บริหารสูงสุด

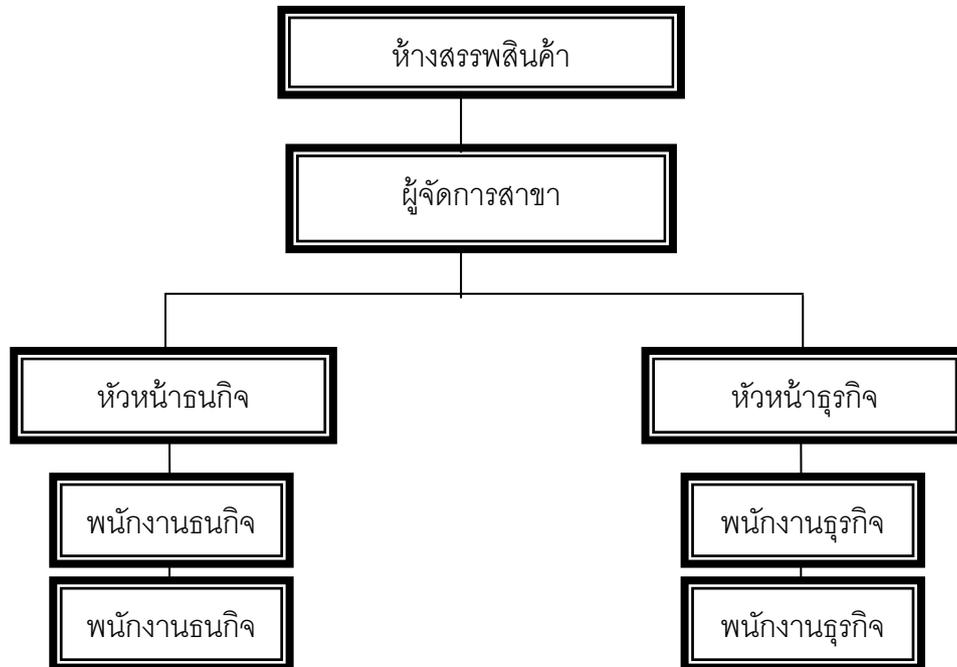
Job Title	หน้าที่หลัก	หน้าที่รอง
หัวหน้าธนกิจ/หัวหน้าธุรกิจ คนที่ 1 (Teller Supervisor/ Personal Banker Supervisor)	- อนุมัติรายการ (SSC)	- ขาย Product Non-Financial
หัวหน้าธนกิจ/หัวหน้าธุรกิจ คนที่ 2 (Teller Supervisor/ Personal Banker Supervisor)	- พนักงานรักษาเงิน - ให้บริการที่ Low Counter	- อนุมัติรายการ (SSC) - ให้บริการที่ High Counter
เจ้าหน้าที่ธนกิจ/พนักงานธนกิจ (Senior Teller/ Teller)	- ให้บริการ High Counter	- ให้บริการที่ Low Counter
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/พนักงานธุรกิจ (Senior Personal Banker/ Personal Banker)	- ให้บริการที่ Low Counter	- ให้บริการที่ High Counter*

ที่มา : ฝ่ายบริหารเครือข่ายสาขา

หมายเหตุ: *เฉพาะเจ้าหน้าที่ / พนักงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ภาพที่ 3.13

อัตรากำลังงานที่ประจำสาขาในห้างสรรพสินค้า



ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

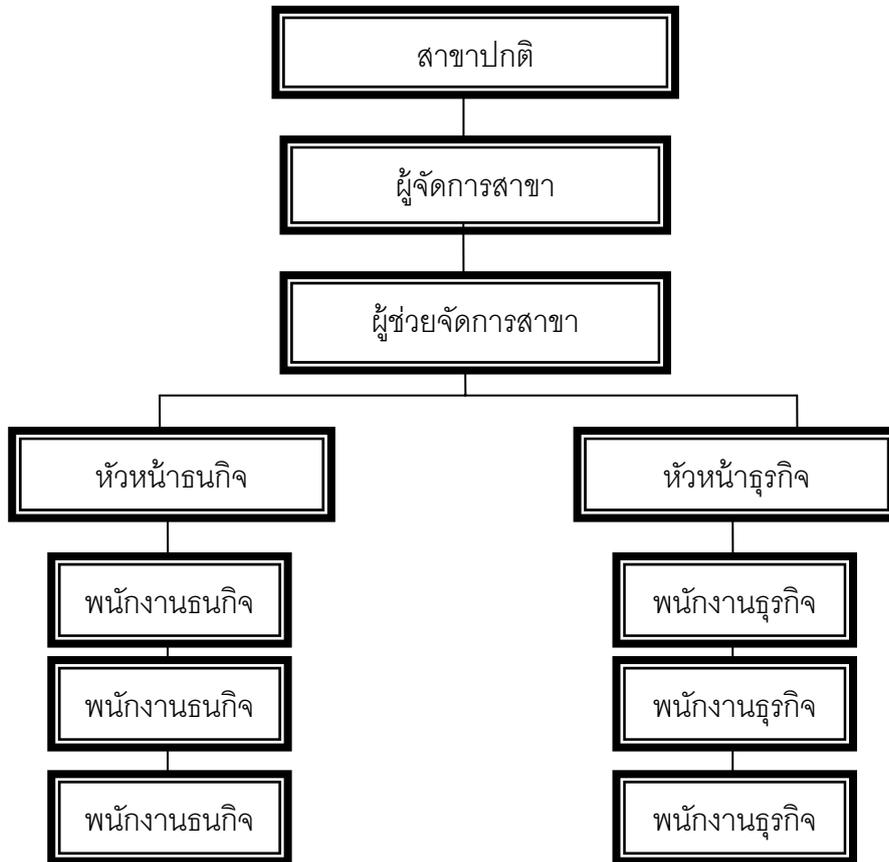
จากภาพที่ 3.13 แสดงอัตรากำลังพนักงานของสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้า โดยห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่จะมีพนักงานประมาณ 6-7 คน เนื่องจากจะเป็นการให้บริการแบบสาขา ย่อยเปิดทำการเวลา 10.30-20.00 น ไม่มีวันหยุด การดำเนินงานจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรกเป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์สูง (High Counter) จำนวน 2-3 เคาน์เตอร์ การดำเนินงานจะเน้นการฝาก-ถอน เงินสดและเช็ค การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ เป็นงานหลัก

ส่วนที่สองเป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) จำนวน 2 เคาน์เตอร์ การดำเนินงานจะเน้นการเปิดบัญชี และงานขายเป็นหลัก

ภาพที่ 3.14

อัตราพนักงานในสาขาปกติ



ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 3.14 แสดงอัตรากำลังพนักงานของสาขาที่เปิดทำการสาขาปกติซึ่งโดยทั่วไปพนักงานของสาขาปกติจะมีประมาณ 11-12 คน แล้วแต่ขนาดของสาขาเปิดทำการเวลา 8.30-15.30 น. สาขาจะเปิดทำการวันจันทร์-วันศุกร์ โดยจะหยุดวันเสาร์-อาทิตย์ การดำเนินงาน จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนเช่นเดียวกัน

ส่วนแรก เป็นการบริการที่เคาน์เตอร์สูง(High Counter) จะมีจำนวน 3-4 เคาน์เตอร์ (แล้วแต่ขนาดของสาขา) โดยจะเน้นการฝาก-ถอน เงินสดและเช็ค การรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งงานขายเป็นงานหลัก

ส่วนสอง เป็นการบริการที่เคาน์เตอร์เตี้ย (Low Counter) จะมีจำนวน 3-4 เคาน์เตอร์ โดยจะเน้นการเปิดบัญชี รวมทั้งการขายผลิตภัณฑ์เป็นงานหลัก