

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤติสถาบันการเงินปี พ.ศ. 2551 ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วทุกภูมิภาคของโลกรวมถึงเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2552 ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ในไตรมาสแรกติดลบถึงร้อยละ 7.1 อย่างไรก็ตาม ในช่วงครึ่งปีหลังภาวะเศรษฐกิจโลกเริ่มมีสัญญาณฟื้นตัว รวมทั้งมาตรการผ่อนคลายทางการเงินและการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐภายใต้โครงการไทยเข้มแข็งเริ่มส่งผลผนวกกับพื้นฐานเศรษฐกิจโดยรวมของไทยที่ยังแข็งแกร่ง ทำให้การส่งออกของไทยปรับตัวดีขึ้น ผลผลิตภาคอุตสาหกรรมขยายตัวในเกือบทุกสาขาและภาวะเศรษฐกิจโดยรวมปรับตัวดีขึ้น โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) กลับมาเติบโตเป็นบวกในอัตราร้อยละ 5.9 ในไตรมาส 4 การปรับตัวทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นในครึ่งปีหลังทำให้อัตรา (GDP) ทั้งปีลดลงมาอยู่ในระดับติดลบร้อยละ 2.2 จากที่เคยคาดการณ์ว่าจะติดลบในอัตราร้อยละ 3.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552, หน้า 4)

ตาราง 1

ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)

ปี พ.ศ. 2552	(2552)	Q1	Q2	Q3	Q4
ภาคเกษตร	-0.5	2.7	-1.3	-1.5	-2.0
ภาคนอกเกษตร	-2.4	-8.0	-5.2	-2.8	7.0
GDP	-2.2	-7.1	-4.9	-2.7	5.9

ที่มา. จาก ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (หน้า 5), โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2553ค, หน้า 1-2) ได้รายงานไว้ว่า การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี พ.ศ. 2552 จะต้องเผชิญกับความท้าทายจากปัจจัยลบหลายด้าน แต่ผลจากการเรียนรู้หลังวิกฤติเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบบริหารความเสี่ยงเป็นอย่างสูง มีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านการกันสำรองและเงินกองทุนมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบมีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยได้รับผลกระทบจากวิกฤติการเงินของโลกในครั้งนี้ไม่มากนัก รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยมีผลประกอบการที่ดีต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2551

ปี พ.ศ. 2552 นับเป็นอีกปีที่ธนาคารนครหลวงไทยมีผลประกอบการในระดับน่าพอใจทั้งที่ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจไม่เอื้ออำนวย อันเป็นผลจากการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้สำหรับช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยธนาคารมีการปรับแผนกลยุทธ์ที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ กล่าวคือ ธนาคารได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2550 เป็นปีแห่งการเตรียมความพร้อม (year of preparation) เพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐาน 3 ด้านหลักได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการและด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาด เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กำหนดให้ปี พ.ศ. 2551 เป็นปีของการพัฒนาและปรับปรุง (year of improvement) โดยสานต่อการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้วยโครงการสำคัญต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการสร้างรายได้ให้กับธนาคาร เช่น การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงระบบการบริหารสินเชื่อ การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมทั้งการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ด้วยแนวทาง NPL management และ Pre-NPL management เป็นต้น

สำหรับปี พ.ศ. 2552 เป็นปีที่สภาวะแวดล้อมทางธุรกิจเลวร้ายลงจากการคาดการณ์ของหลายสถาบันเห็นว่าเศรษฐกิจของประเทศจะชะลอตัวไปอีกระยะหนึ่ง อันเป็นผลจากวิกฤติการเงินโลก ธนาคารตระหนักดีถึงผลกระทบดังกล่าว จึงได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2552 เป็นปีแห่งการสร้างเชื่อมั่น (year of confident and trust) โดยธนาคารเติบโตอย่างระมัดระวังสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและให้ความสำคัญกับการบริหารเงินทุนให้แข็งแกร่ง รวมทั้งการสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ธนาคารมีผลประกอบการที่ดีขึ้น แม้ว่าเงินให้สินเชื่อในปี พ.ศ. 2552 จะอยู่ในระดับทรงตัว

โดย ณ สิ้นปี เงินให้สินเชื่อมีจำนวนทั้งสิ้น 278,959 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 0.3 จากปี พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตาม โครงสร้างสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยสินเชื่อที่ลดลงส่วนหนึ่งเป็นการลดลงของสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวนกว่า 7,839 ล้านบาท ซึ่งหากพิจารณาเฉพาะสินเชื่อภาคเอกชนของธนาคารพบว่า ยังมีการขยายตัวในอัตราร้อยละ 2.65 ในขณะที่เดียวกันสินเชื่อย่อยมีการเติบโตที่ดีกว่าเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะสินเชื่อเคหะซึ่งเติบโตในอัตราสูงถึงร้อยละ 64 ทำให้สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยเพิ่มจากร้อยละ 20 เป็นร้อยละ 28 ในขณะที่อัตราส่วน NPL ต่อสินเชื่อเท่ากับร้อยละ 8.11 ทางด้านโครงสร้างเงินฝากก็มีการปรับตัวที่ดีขึ้นเช่นกันเห็นได้จากสัดส่วนของเงินฝากกระแสรายวันและเงินฝากออมทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้นเป็น ร้อยละ 33.4 เทียบกับสัดส่วนเพียงร้อยละ 28.3

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2553ค, หน้า 2-4) ได้รายงานว่ เมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2551 ธนาคารมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิจำนวน 12,841 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2552 ใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2551 ขณะที่มียาได้ที่มีโช้ดอกเบี้ย 7,687 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 23 จากปีที่ผ่านมา โดยรายการที่เพิ่มขึ้นมาก ได้แก่ กำไรจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 101.70 และอีกรายการที่เพิ่มอย่างมีนัยสำคัญ คือ เบี้ยประกันภัยรับสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 60.64 ซึ่งนับเป็นผลสำเร็จของความร่วมมือในการทำธุรกิจกับบริษัทในกลุ่มอย่างใกล้ชิด ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมมีจำนวน 2,617 ล้านบาท ลดลงจากปี พ.ศ. 2551 ในอัตราร้อยละ 4.24 โดยมีสาเหตุหลักมาจากรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อลดลงตามการชะลอตัวของสินเชื่อ

สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีจำนวน 12,775 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.27 ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มตามปริมาณธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยและค่าธรรมเนียมบริการปี พ.ศ. 2552 ธนาคารได้เน้นนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังและเตรียมพร้อมด้วยการกันสำรองสินเชื่อที่เพียงพอ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากคุณภาพสินทรัพย์ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว โดยได้กันสำรองสินเชื่อจำนวน 2,254 ล้านบาท ทำให้เมื่อหักภาษีและกำไรสุทธิของส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยแล้วธนาคารมีกำไรสุทธิ 4,147 ล้านบาท คิดเป็นอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เท่ากับร้อยละ 9.81 และ

ร้อยละ 0.98 ตามลำดับมีมูลค่าตามบัญชีเท่ากับหุ้นละ 20.48 บาท และอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ในระดับที่แข็งแกร่งเท่ากับร้อยละ 14.55 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2551 ที่มีอัตราส่วนเท่ากับร้อยละ 10.38

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2553ค, หน้า 4) ได้รายงานไว้ สำหรับปี พ.ศ. 2553 เศรษฐกิจไทยจะฟื้นตัวและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการใช้จ่ายภายในประเทศและการส่งออก จึงเป็นโอกาสของสถาบันการเงินในการขยายสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมทั้งลูกค้ารายย่อย ดังนั้นธนาคารจึงกำหนดให้ ปี พ.ศ. 2553 เป็นปีแห่งการทำธุรกิจในเชิงรุก (year of penetration) เพื่อขยายธุรกิจในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายย่อยและกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เป็น Young Generation เพื่อขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ รวมทั้งเน้นการเติบโตของสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการขยายแหล่งรายได้ค่าธรรมเนียมจากกลุ่มลูกค้ารายย่อยให้ต่อเนื่องกับการเติบโตที่ดีในรอบปีที่ผ่านมา

ปัจจุบันมีสาขาที่เปิดทำการทุกวันเพิ่มขึ้น จึงน่าสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขานครหลวงไทยทั้งแบบที่เป็นสาขาทั่วไปและสาขาเปิดทำการทุกวัน โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพและความไม่มีประสิทธิภาพของสาขานครหลวงไทย เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารธนาคารนครหลวงไทยใช้เปรียบเทียบศักยภาพของสาขาแต่ละประเภท เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเครือข่ายสาขาให้เกิดประโยชน์สูงสุดและปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เร่งพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรทุกระดับ โดยเน้นการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพให้ตรงกับยุคสมัยให้พร้อมรับการแข่งขันตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารจัดการด้านความเสี่ยงต่างๆ และระบบตรวจสอบควบคุมภายในให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เพื่อให้ธนาคารนครหลวงไทยมีการเติบโตที่ยั่งยืนและบรรลุวิสัยทัศน์ “การเป็นธนาคารชั้นนำที่ให้บริการแบบครบวงจร”

การวิจัยในครั้งนี้จะพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างสาขาหัวหมากซึ่งเป็นสาขาทั่วไปที่มีความโดดเด่นทางด้านงานขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารเท่ากับ 23,574,956 ล้านบาท และสาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ซึ่งเป็นสาขาที่เปิดทำการทุกวันที่มีความโดดเด่นทางด้านจำนวนบัญชีเงินฝากเท่ากับ 510,053,000 ล้านบาท ในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน เนื่องจากสองสาขานี้มีความแตกต่างกันในเรื่องของสถานที่ เวลาการทำงาน จำนวนพนักงาน ค่าใช้จ่ายของสาขา และรวมถึงเทคโนโลยีที่แต่ละสาขาใช้อยู่ เช่น เครื่องฝากเงินสดและเครื่องปรับสมุด เป็นต้น โดยใช้การวัดประสิทธิภาพด้วยวิธีการ Data Envelopment Analysis (DEA) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขาหัวหมากและสาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเครือข่ายสาขาให้เกิดประโยชน์สูงสุดและปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น มีความทันสมัยขึ้น สอดคล้องกับยุคสมัยในปัจจุบันนี้ และสามารถรองรับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่กำหนดให้ปีนี้เป็นปีแห่งการทำธุรกิจเชิงรุก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างสาขาทั่วไปและสาขาเปิดทำการทุกวัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) คือ สาขาหัวหมากซึ่งเป็นสาขาทั่วไปและสาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ซึ่งเป็น

สาขาเปิดทำการทุกวัน โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเป็นระยะเวลา 2 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2551-2552

วิธีการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ซึ่งรวบรวมจากข้อมูลการเงินรายงานประจำปี ระหว่างปี พ.ศ. 2551-2552 ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) วิเคราะห์ลักษณะการดำเนินงานสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 2 ประเภท
2. วิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เป็นการวิเคราะห์โดยนำข้อมูลทางการเงินของธนาคารทางด้าน input คือ จำนวนพนักงาน จำนวนเครื่องอัตโนมัติ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ดอกเบี้ยจ่ายและทางด้าน output คือ จำนวนเงินฝาก รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม จำนวนสินเชื่อ มาวิเคราะห์โดยใช้ Data Envelopment Analysis (DEA) ด้วยซอฟต์แวร์ DEA-solver learning

สมมติฐานของการวิจัย

สาขาหัวหมากซึ่งเป็นสาขาทั่วไปมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากกว่าสาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ซึ่งเป็นสาขาเปิดทำการทุกวันของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างปัจจัยการผลิต (input) กับผลผลิต (output) เป็นดัชนีชี้วัดความมีประสิทธิภาพของหน่วยผลิต

ประสิทธิภาพทางเทคนิค (technical efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ปัจจัยการผลิต (input) ที่จำกัดจำนวนหนึ่งเพื่อให้ได้ผลผลิต (output) มากที่สุดมีขนาดการผลิตที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค (measurement of technical efficiency) หมายถึง การสร้างดัชนีวัดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตและผลผลิต แสดงในรูปของสัดส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต ในทางเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “ผลผลิตเฉลี่ย”

วิธีการ Data Envelopment Analysis (DEA) หมายถึง วิธีการทางคณิตศาสตร์ที่อาศัยพื้นฐานของ linear programming เป็นวิธีการแบบ non parametric method วิธีนี้ไม่ต้องการกำหนดรูปแบบของฟังก์ชัน (function form) ไม่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในกรณีที่มีปัจจัยการผลิตและผลผลิตหลายชนิด (multi input and output) ของหน่วยผลิต

การวัดประสิทธิภาพทางเทคนิค โดยวิธี DEA หมายถึง การวัดประสิทธิภาพ โดยใช้ดัชนี หลักการคือ การหาสัดส่วนค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผลผลิตและปัจจัยการผลิตที่ดีที่สุดแต่ละชนิดภายใต้เป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนด

Decision Making Unit (DMU) หมายถึง หน่วยผลิตที่ถูกนำมาใช้วิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพเป็นหน่วยตัดสินใจในการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เพื่อให้ได้ผลผลิต (output) ออกมา

ประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) หมายถึง ค่าอัตราผลผลิตทั้งหมดถ่วงน้ำหนัก (virtual output) ต่อปัจจัยการผลิตทั้งหมดถ่วงน้ำหนัก (virtual input) ของทุกหน่วยผลิตค่าถ่วงน้ำหนักจะมาจากวิธี DEA โดยค่าประสิทธิภาพที่เกิดจากการเปรียบเทียบกันเองระหว่างหน่วยผลิต

ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ทรัพยากรที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) นำไปใช้ในการดำเนินงานและการบริหารจัดการให้เกิดผลผลิต ได้แก่ (1) จำนวน

พนักงาน (2) จำนวนเครื่องอัตโนมัติ (3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ (4) ค่าใช้จ่าย
ดอกเบี้ยจ่าย

ผลิต (output) หมายถึง จำนวนเงินให้สินเชื่อ จำนวนเงินฝาก ค่าธรรมเนียม
และบริการ และดอกเบี้ยรับที่เกิดจากการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้า (input) ของธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

งบกำไรขาดทุน เป็นรายการแสดงถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจนั้นในช่วงเวลา
หนึ่ง ซึ่งสำหรับธนาคารพาณิชย์จะเป็นช่วง 3 เดือน คือ รายไตรมาส ซึ่งธนาคารพาณิชย์
มีหน้าที่จะต้องจัดทำตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด งบกำไรขาดทุนของ
ธนาคารเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้อ่านได้ทราบผลการดำเนินงานของธนาคารในช่วงเวลา
ที่ระบุในงบกำไรที่ขาดทุนนั้นว่าธนาคารมีรายได้ในส่วนที่เป็นดอกเบี้ยมากน้อยเพียงใด
และสามารถดำเนินกิจการให้ก่อเกิดกำไรขึ้นในช่วงระยะเวลานั้นเพียงใด ซึ่งจะทำให้
เห็นผลประกอบการของธนาคารให้อย่างเป็นระบบและชัดเจน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรการในการดำเนินงานของเครือข่าย
สาขา ปรับปรุงสาขาเปิดทำการทุกวันและใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง
ประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริหารจัดการสาขาของธนาคารได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและศักยภาพสูงสุด