

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาขึ้นมาเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นมาเรื่อย ๆ เป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพราะระบบสื่อสารคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว และก้าวหน้า ทำให้ธุรกิจนี้ได้ถูกจำกัดอยู่แต่เพียงแต่ในท้องถิ่น ได้มีการทำธุรกิจกับนักธุรกิจต่างถิ่นและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจซับซ้อน ซึ่งในอดีตลูกค้าไม่สามารถที่จะทำการเลือกใช้บริการได้ หรือเลือกได้ก็ถูกจำกัดในแวดวงที่ใกล้เคียงเท่านั้น โดยวิวัฒนาการในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์นั้นได้เริ่มมาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สอง ซึ่งในยุคแรกจะเป็นการแข่งขันเพื่อให้ตนเองแข็งแกร่งขึ้น กิจกรรมทางการตลาดในยุคนั้นยังไม่มีมากนัก ต่อมาสังคมไทยได้มีการขยายตัวมากขึ้นในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และขนาดของประชากร ทำให้การขยายตัวของธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ประกอบกับในช่วงปัจจุบันภาครัฐบาลโดยเฉพาะธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายที่จะให้มีการแข่งขันทางการค้าที่เป็นเสรีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเปิดเสรีทางการเงินให้มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการประกาศยกเลิกอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ขั้นต่ำ ลดขั้นตอนในการจัดตั้งสาขาของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้เปิดโอกาสให้สถาบันการเงินอื่นๆ เช่น บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทลิสซิง ตลอดจนสาขาของธนาคารต่างประเทศ สามารถที่จะประกอบกิจกรรมทางการเงินได้เพิ่มมากขึ้นและสะดวกยิ่งขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้หันมาสนใจในการวิจัยและพัฒนาองค์กร(R&D) กันอย่างจริงจัง มีการวิเคราะห์การลงทุนและการจัดสรรแหล่งที่มาของเงินทุนในทุกรูปแบบ มีการแข่งขันในการให้บริการในทุกด้าน เพื่อที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันในการช่วงชิงฐานลูกค้าด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการที่จะช่วงชิงลูกค้าด้านเงินฝากของธนาคารคู่แข่งกัน เพื่อที่จะขยายธุรกิจของตนเองให้กว้างออกไป โดยในการประกอบธุรกิจของธนาคารนั้นจะเป็นการประกอบธุรกิจทางด้านเงินตราที่มีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานมาจากเงินฝากของประชาชนโดยทั่วไปส่วนหนึ่ง ซึ่งเงินฝากของประชาชนดังกล่าวนี้ถือเป็นวัตถุดิบที่จะใช้ในการหาผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยสินเชื่อที่ต้องอาศัยสัดส่วนของเงินทุนเพื่อใช้ในการ

ขยายฐานสินเชื่อกออกไป หรือความจำเป็นในการระดมเงินทุนเพื่อไว้ใช้ในการสำรองเงินสดที่ธนาคาร หากธนาคารพาณิชย์ต้องการที่จะทำการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งภายในประเทศหรือคู่แข่งจากต่างประเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องทำการเพิ่มทุนจดทะเบียน ซึ่งถือว่าการเพิ่มทุนจดทะเบียนก่อนข้างเป็นไปได้ซ้ำ อีกทั้งธนาคารส่วนใหญ่ไม่ต้องการที่จะเพิ่มแหล่งที่มาของเงินทุน โดยวิธีนี้ เนื่องจากเกรงว่าสัดส่วนของผู้ถือหุ้นจะเปลี่ยนแปลงไป จึงได้ให้ความสนใจในการที่จะทำการเพิ่มทุนจากแหล่งที่มาของเงินทุนที่เหลืออีก 2 แห่ง นั่นก็คือ ทำการกู้เงินจากในประเทศและต่างประเทศ และการเพิ่มสัดส่วนเงินฝาก

ซึ่งในการกู้ยืมทั้งในประเทศและต่างประเทศนี้ จะเห็นได้ว่ามีความเสี่ยงในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนของเงินตราต่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีความซับซ้อนยุ่งยาก ทำให้ผลตอบแทนในบางครั้งอาจจะไม่คุ้มต่อการลงทุนในบางโอกาส โดยจะเห็นได้ว่าหลังจากที่ได้มีการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัว ส่งผลให้ค่าเงินบาทอ่อนตัวอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งการกู้เงินจากต่างประเทศเข้ามาก่อนการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัวส่งผลให้การระดมเงินทุนโดยวิธีนี้มีต้นทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเพิ่มขึ้นทันที และเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูงด้วย

การเพิ่มสัดส่วนเงินฝากที่ถูกค่านำมาฝากไว้กับธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเงินทุนที่สามารถเสาะแสวงหามาได้โดยง่าย หากมีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เป็นที่น่าเชื่อถือโดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการที่จะรุกส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาถึงปัจจัยที่จะนำมาใช้เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการวางแผนทางการตลาดต่อไป

เงินฝาก (Deposit) เงินฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนหลักของธนาคารพาณิชย์ที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์เองและสืบเนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งพอจะทำการสรุปได้ดังนี้

1. การขยายกิจการและบริการ(Diversification) ซึ่งหมายถึงการขยายสาขาของธนาคารพาณิชย์ออกไปยังท้องถิ่นภายในประเทศ และการออกไปตั้งสำนักงานสาขาในต่างประเทศ เพื่อเป็นการระดมทุนทางหนึ่ง อีกทั้งมีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบในการให้บริการต่าง ๆ ที่สะดวกรวดเร็วอันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในบริการที่ธนาคารได้เสนอให้กับลูกค้าของตน ซึ่งเป็นการขยายฐานลูกค้าที่มาใช้บริการด้านอื่นให้เพิ่มมากขึ้น

2. ธนาคารได้มีความพยายามในการใช้มาตรการต่าง ๆ ในการที่จะประชาสัมพันธ์ (Promotion) ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของการตั้งสำนักงานที่ทำการให้ดูใหญ่โต เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยทั่วไปให้เห็นถึงความมั่นคงของกิจการ

3. มีความพยายามในเรื่องของการแข่งขันการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ที่สูงกว่าคู่แข่งหรือความพยายามในการที่จะพยายามใช้รางวัล หรือของขวัญพิเศษ อันจะเป็นการชักชวนให้ลูกค้าได้มาใช้บริการที่ธนาคารเพิ่มมากขึ้น

เงินกู้ยืม (Borrowing) ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อาจจำเป็นต้องอาศัยเงินจากสถาบันการเงินทั้งในและนอกประเทศโดยวิธีการกู้ยืม

แหล่งการกู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ โดยทั่วไปอาจจำแนกประเภทของผู้ให้กู้ยืมได้

3 ประเภท คือ

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นในประเทศไทย
3. ธนาคารในต่างประเทศ

ซึ่งจากเดิมที่ธนาคารพาณิชย์เกิดสภาพการขาดแคลนเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ โดยมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่รัฐบาลได้ทำการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าที่ควรเป็นมิได้เป็นไปตามกลไกของอุปสงค์และอุปทานของเงินทุน จนทำให้เกิดสภาพอุปสงค์ส่วนเกินของเงินทุนธนาคารพาณิชย์ต้องเริ่มทำการหึ่งพียงแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศมากขึ้น จนทำให้เกิดการนำเข้าเงินตราต่างประเทศเข้ามาเป็นจำนวนมากขึ้น และนำไปสู่ภาวะเงินเฟ้อที่รุนแรงในปัจจุบัน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากระดับราคาที่เพิ่มสูงขึ้น จนทำให้ผลตอบแทนของเงินออมลดน้อยลง ปริมาณเงินทุนในรูปของเงินฝากธนาคารพาณิชย์จึงเริ่มลดน้อยลงตามลำดับ ในขณะที่แหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเริ่มมีต้นทุนสูงขึ้น เนื่องจากมีความต้องการในการใช้เงินทุนเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นในหมู่ธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง หรือ ในหมู่นักธุรกิจที่เริ่มหันไปใช้สินเชื่อกจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

จากการสอบถามปริมาณเงินฝากของสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพียง ณ สิ้นเดือน กรกฎาคม 2540 พบว่า ปริมาณเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เท่ากับ 54,961.70 ล้านบาท ในขณะที่บริษัทเงินทุนมีปริมาณเท่ากับ 1,798.40 ล้านบาท เมื่อดูปริมาณเงินฝากในบริษัทเงินทุนภายในจังหวัดเชียงใหม่แล้วจะเห็นได้ว่ามีจำนวนค่อนข้างสูง ซึ่งจากการที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไป มีบริษัทเงินทุนถูกทำการปิดกิจการไปถึง 56 บริษัท ประชาชนเริ่มให้ความสนใจและเลือกที่จะเป็นผู้กำหนดทางเลือกในการที่จะฝากเงินกับสถาบันการเงินต่างๆ เอง

จากสาเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์ก็ยังคงเป็นการระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป ธนาคารพาณิชย์จึงเริ่มให้ความสำคัญและต้องการที่จะทำการรูดตลาดเงินฝากเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่ธนาคารเป็นแต่เพียงสถาบันการเงินที่ประชาชนทั่ว

ไปให้ความไว้วางใจและทำการฝากเงินไว้กับธนาคารนั้น ๆ ตามที่ตนเองพึงพอใจ แต่ในปัจจุบัน การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินมีสูงขึ้น ทำให้แต่ละธนาคารจะต้องนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดเงินฝากของตนให้เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นหลังจากที่ภาวะเศรษฐกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เศรษฐกิจโดยทั่วไปของประเทศได้มีการชลอตัวอย่างมากประกอบกับได้มีการตั้งปิดกิจการบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ลงถึง 56 บริษัท จึงได้สนใจที่จะศึกษาถึงมูลเหตุจูงใจ ที่จะชักนำให้ผู้ที่มีเงินออมเกิดความสนใจที่จะนำเงินออมเหล่านั้นมาฝากกับธนาคารพาณิชย์ และหลังจากที่เศรษฐกิจได้ชลอตัวลงนี้ ธนาคารพาณิชย์สามารถที่จะหากกลยุทธ์และปรับปรุงการดำเนินการไปในทิศทางใดที่จะเพิ่มปริมาณเงินฝากโดยรวมให้เพิ่มมากขึ้น มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้ผู้ที่มีเงินออมสนใจมาฝากเงินเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ และเป็นการกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์ ได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้สนใจที่จะทำการศึกษาเฉพาะผู้ฝากเงินภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเห็นว่าเป็นแหล่งที่มีปริมาณเงินฝากค่อนข้างสูง การเคลื่อนย้ายฐานเงินฝากเป็นไปได้ง่ายและรวดเร็ว โดยจะเห็นได้ว่าปริมาณเงินฝากรวมภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพียง ณ สิ้นกรกฎาคม 2540 มีเท่ากับ 54,961.70 ล้านบาท