

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินจัดว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออมหรือผู้ที่มีเงินเหลือไปยังนักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินลงทุนเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือใช้ในการบริโภค ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงิน และนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศคือธนาคารพาณิชย์ เพราะธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากจากประชาชนและให้สินเชื่อแก่นักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินทุนได้มากที่สุด และธนาคารพาณิชย์ยังจัดเป็นสถาบันทางการเงินที่เก่าแก่ของประเทศอีกด้วย (พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์, 2540: 101)

จากการที่ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจในช่วงปี 2540 ส่งผลให้การผลิต การลงทุน และการบริโภคชะลอตัวลง ธุรกิจต้องหาริมทรัพย์ตกต่ำถึงขีดสุด สถาบันการเงินขาดสภาพคล่อง ค่าเงินบาทอ่อนตัวลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประเทศไทยประกาศเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนจากระบบตรึงเงินเป็นระบบลอยตัวภายใต้การจัดการในวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 รัฐบาลสั่งปิดการดำเนินกิจการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อย่างถาวร 56 แห่ง จากจำนวนทั้งสิ้น 58 แห่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากนักลงทุน และเข้ารับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) และดำเนินมาตรการเศรษฐกิจทางการเงินเพื่อแก้ปัญหาต่างๆอย่างจริงจัง (เรจินา วรอุไร, 2543)

หลังเกิดวิกฤตทางการเงินในประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ในประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากโดยเฉพาะสัดส่วนการถือหุ้นซึ่งมีนักลงทุนต่างชาติเข้ามาถือหุ้นมากขึ้น ทำให้มีการแข่งขันด้านการบริการสูงขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงเข้ามาใช้ ทำให้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยและธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ จึงมีการปรับปรุงด้านการบริการในรูปแบบต่างๆ เช่น มีการขยายตลาดสินเชื่อบัตรเครดิตอย่างกว้างขวางเพื่อเพิ่มกำลังซื้อให้กับลูกค้า และเพิ่มรายได้ให้กับทาง

ธนาคาร มีการเปิดสาขารูปแบบใหม่ในห้างสรรพสินค้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นเป็นต้น การปรับตัวเหล่านี้เพื่อเป็นการดึงดูดให้มีลูกค้ามาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

ปัจจุบันภาคเหนือจัดเป็นภาคหนึ่งที่มีการแข่งขันของธนาคารสูง และมีสัดส่วนรายได้ค่อนข้างมาก โดยจากตัวเลขของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เดือนกันยายน 2545 พบว่า ปัจจุบันสาขาธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ มีจำนวนทั้งสิ้น 477 สาขา อยู่ในเขตอำเภอเมือง 259 สาขา นอกเขตอำเภอเมือง 218 สาขา มีเงินฝาก และเงินให้สินเชื่อรวมทั้งสิ้น 279,659.49 ล้านบาท และ 175,904.10 ล้านบาท ตามลำดับ ดังตาราง 1.1

ตารางที่ 1.1 เงินฝากและเงินให้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ จำแนกตามรายจังหวัด
เพียงเดือนกันยายน 2545

หน่วย: ล้านบาท

จังหวัด	จำนวนสาขา		เงินฝาก		สินเชื่อ	
	อ.เมือง	รวม	อ.เมือง	รวม	อ.เมือง	รวม
ภาคเหนือตอนบน	168	284	119,922.14	168,815.61	84,567.05	112,384.96
เชียงใหม่	79	124	63,396.22	82,508.38	48,754.78	61,550.36
เชียงราย	23	51	14,493.42	28,488.80	10,527.30	16,686.98
แม่ฮ่องสอน	5	8	1,013.57	1,975.77	755.03	1,314.23
ลำพูน	11	17	6,448.31	8,421.83	4,436.33	5,936.54
พะเยา	8	17	4,396.88	7,044.18	3,248.12	4,848.37
น่าน	6	8	3,641.71	4,042.05	2,626.06	2,916.39
แพร่	8	12	6,014.30	7,343.42	4,175.55	4,830.35
ลำปาง	20	30	15,903.02	19,389.99	8,165.37	9,595.12
ตาก	8	17	4,614.71	9,601.19	1,878.51	4,706.62
ภาคเหนือตอนล่าง	91	193	69,023.13	110,843.88	42,330.82	63,519.14
กำแพงเพชร	10	20	6,071.34	9,084.33	5,027.68	7,344.03
พิจิตร	8	26	4,702.87	13,887.95	2,267.81	5,941.89
พิษณุโลก	22	30	17,148.51	19,996.74	11,890.86	13,454.93
สุโขทัย	6	18	5,730.20	11,412.32	3,055.89	5,581.17
อุตรดิตถ์	9	14	6,870.62	8,086.37	3,487.84	4,095.12
นครสวรรค์	21	47	19,577.79	30,554.45	11,648.08	16,464.33
เพชรบูรณ์	9	26	5,227.11	12,788.19	3,172.25	8,047.30
อุทัยธานี	6	12	3,694.69	5,033.53	1,780.41	2,590.37
รวมภาคเหนือ	259	477	188,945.27	279,659.49	126,897.87	175,904.10

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ (2545)

จังหวัดเชียงใหม่จัดเป็นเมืองหลักในการพัฒนาภาคเหนือในด้านต่างๆ และเป็นจังหวัดที่มีการลงทุนสูง กล่าวคือ มีปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อสูงสุดในจังหวัดภาคเหนือ และมีจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์มากกว่าจังหวัดอื่นในเขตภาคเหนือ จากสาขาธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือทั้งสิ้น 477 สาขา เป็นสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ 124 สาขา ในจำนวนนี้เป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ถึง 79 สาขา (ตาราง 1.2)

ตารางที่ 1.2 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพียงเดือนกันยายน 2545

ธนาคาร	สาขา	สาขาย่อย	รวม
1. กรุงเทพ	9	2	11
2. กสิกร	9	5	14
3. กรุงไทย	10	3	13
4. ทหารไทย	7	0	7
5. คีบีเอส ไทยท努	1	0	1
6. ไทยพาณิชย์	7	5	12
7. นครหลวง*	4	2	6
8. ยูโอบี รัตนสิน	1	1	2
9. สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน	1	0	1
10. ไทยธนาคาร	1	0	1
11. เอเชีย	2	0	2
12. กรุงศรีอยุธยา	7	2	9
รวม	59	20	79

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ (2545)

* เป็นการรวบรวมกิจการของธนาคารศรีนครกับธนาคารนครหลวงไทย ในปี 2545

ตารางที่ 1.3 ปริมาณเงินฝาก และเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2539 - 2545

หน่วย : ล้านบาท

ปี	เงินฝาก		สินเชื่อ	
	อ.เมือง	รวม	อ.เมือง	รวม
2539	51,949	68,359	62,619	80,922
2540	57,079	74,184	62,562	80,152
2541	60,840	78,242	58,081	74,475
2542	60,369	76,970	53,656	69,148
2543	62,635	80,815	45,900	58,417
2544	64,899	83,922	43,588	56,162
2545	63,088	81,986	50,152	63,385

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

นอกจากที่กล่าวข้างต้น ถึงแม้จะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจขึ้นก็ตาม แต่การเติบโตด้านธุรกิจการเงินฝากของระบบธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น จากตาราง 1.3 จะพบว่าเงินฝากในปี 2539 มีจำนวน 51,949 ล้านบาท และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 63,088 ล้านบาท ในปี 2545 หรือเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.44 แสดงให้เห็นถึงภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจากการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เอง ซึ่งมีถึง 12 ธนาคาร (ตาราง 1.2) ทำให้แต่ละธนาคารต้องพยายามรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจและดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารตน แต่การที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการนั้น ธนาคารจะต้องทราบความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง กล่าวคือ จะต้องทราบว่ามียังปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ และแผนการตลาดเพื่อให้เกิดการพัฒนา การให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังจะทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเติบโตขึ้นอย่างมีเสถียรภาพด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชน ไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารพาณิชย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มประชาชนทั่วไป หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นบริษัท ห้างร้าน และกิจการส่วนตัว

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย (ช.พ.เอกชนไทย) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นของเอกชนไทย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล (ช.พ.ของรัฐ) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นของรัฐบาล ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยธนาคาร และธนาคารนครหลวงไทย