

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งระดมเงินออม และแหล่งให้เงินกู้ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ นอกจากนี้ยังมีบทบาทต่อการกำหนดระบบการ ใช้เงิน การเพิ่มหรือลดปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรองรับนโยบายทางการเงินของรัฐบาล

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน บทบาทของธนาคารพาณิชย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มุ่งระดมเงินฝากจากประชาชนแล้วนำไปหารายได้ด้วยการปล่อยสินเชื่อเป็นสำคัญ มาเป็นการหารายได้จาก การรักษาทรัพย์สินของประชาชนและการแย่งลูกค้าชั้นดีเพื่อปล่อยสินเชื่อแทน แต่อย่างไรก็ตาม การระดมเงินฝากก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ เพียงแต่มีการหารายได้จากธุรกรรมอื่นมาเสริมให้มากขึ้นเท่านั้น

เงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ สามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภท คือ

1. เงินฝากประเภทกระแสรายวัน ( current of demand deposits ) เป็นเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนทันทีเมื่อทวงถาม ผู้ฝากเงินประเภทนี้จะไม่ได้รับอัตราดอกเบี้ย แต่จะได้ประโยชน์จากบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ความสะดวกในการใช้เช็ค การเรียกเก็บเงินตามเช็ค และการหักบัญชี เป็นต้น

2. เงินฝากประเภทสะสมทรัพย์ ( saving deposits ) เหมาะสำหรับผู้มีรายได้น้อย ที่จะเก็บสะสมทรัพย์ที่ละเล็กทีละน้อย เป็นเงินฝากที่สามารถถอนคืนได้ทันที จึงมีผู้เรียกเงินฝากประเภทนี้ อีกชื่อหนึ่งว่า เงินฝากกระแสรายวันพิเศษ ( special current account ) โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้ปีละ 2 ครั้ง หรือทุก 6 เดือน

3. เงินฝากประเภทประจำ ( fixed deposits ) เป็นเงินฝากที่ถอนคืนได้เมื่อสิ้นกำหนดระยะเวลาตามสัญญา และธนาคารจะให้ดอกเบี้ยเงินฝากชนิดนี้ตามกำหนดระยะเวลาที่ฝาก 3 , 6 , 12 เดือน หรือมากกว่านี้

สภาพเศรษฐกิจของไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 – พ.ศ. 2538 ได้มีการขยายตัวในอัตราสูง และอัตราเงินเฟ้อก็อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการเข้ามาลงทุนมากขึ้น ทำให้ไม่สามารถระดมเงินออมจากภายในประเทศได้อย่างเพียงพอ จึงจำเป็นต้องอาศัยเงินจากต่างประเทศ เพื่อนำมาเสริมการออมภายในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2539 ปัญหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนไม่คุ้มค่า เริ่มปรากฏขึ้นบ้าง โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ แต่ธุรกิจอื่นๆ ยังไม่ปรากฏชัดเจนนัก เพราะถูกกลบเกลื่อนด้วยอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจที่สูง ซึ่งก็เนื่องมาจากการนำเงินเข้ามาจากต่างประเทศนั่นเอง การขยายตัวของเศรษฐกิจ ยังสามารถกระตุ้นให้สถาบันการเงินสามารถรับฝากเงินเพิ่มขึ้นต่อไปเรื่อยๆ และสามารถมีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น

นับตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา ค่าเงินบาทได้รับแรงกดดันเป็นระลอก และได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจ และการส่งออกที่ชะลอตัวลงอย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ซบเซา ตลอดจนความหวงใยในปัญหาความมั่นคงของระบบสถาบันการเงิน ปัจจัยเหล่านี้ได้บั่นทอนความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างชาติ ต่อเศรษฐกิจของประเทศ และต่อนโยบายอัตราแลกเปลี่ยน

ในที่สุดรัฐบาลก็ได้ตัดสินใจเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยเปลี่ยนจากระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ ( Fixed Exchange Rate Regime ) โดยอิงกับตะกร้าเงิน ( Basket of Currencies ) ซึ่งประกอบด้วยเงินสกุลของประเทศคู่ค้าสำคัญ ที่ใช้มาตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2527 ไปเป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัวภายใต้การจัดการ ( Managed Float Exchange Rate Regime )

จากการที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ประสบกับภาวะชะงักงัน ส่งผลให้บริษัท ห้างร้าน ที่ประกอบธุรกิจต่างๆ ประสบกับภาวะการขาดสภาพคล่องทางการเงิน การขาดทุนและการปิดกิจการของธุรกิจ ทำให้เกิดการว่างงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจไม่สามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับธนาคารพาณิชย์ได้ ส่งผลให้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ( Non Performing Loan : NPL ) ของธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารต้องแบกรับภาระมากขึ้น ทำให้ธนาคารประสบกับปัญหาภาวะตั้งตัวของสภาพคล่อง ซึ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องชะลอการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า และต้องเพิ่มทุน แต่ไม่ได้ทำให้เงินไหลเข้าในระบบมากขึ้น เพราะบางแห่งใช้วิธีแปลงหนี้ให้เป็นทุน ประกอบกับการลดเงินกู้จากต่างประเทศ เพื่อลดความเสี่ยงเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงมุ่งเน้นในการระดมหาเงินฝากภายในประเทศ เพื่อเสริมสภาพคล่อง

ธนาคารพาณิชย์ของไทยมีขนาดไม่เท่ากัน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากเงินฝาก สินทรัพย์ การให้สินเชื่อ และเงินกองทุนตามกฎหมาย จะเห็นได้ว่าธนาคารที่มีเงินฝาก ตลอดจนสินทรัพย์ การให้สินเชื่อ และเงินกองทุนตามกฎหมาย มากที่สุด 6 ลำดับแรกคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด , ธนาคารกรุงไทย จำกัด , ธนาคารกสิกรไทย จำกัด , ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด , ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด และธนาคารทหารไทย จำกัด นอกจากนี้ ก็เป็นธนาคารขนาดรองลงมา

ถึงแม้อัตราดอกเบี้ยจะลดลง และมีเงินออมต้นธนาคาร แต่ในปัจจุบันภาวะการแข่งขันในการช่วงชิงฐานลูกค้าด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และรุนแรง มีการใช้กลยุทธ์ต่างๆ มากมาย เพื่อช่วงชิงลูกค้าจากธนาคารคู่แข่งกัน เพื่อที่จะขยายธุรกิจของตนเองให้กว้างออกไป ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร จำเป็นจะต้องใช้เงินทุน เพื่อที่จะนำไปใช้หาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยสินเชื่อ การขยายฐานสินเชื่อ หรือการระดมทุนเพื่อไว้ใช้ในการสำรองเงินสดที่ธนาคารจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมาย การเพิ่มสัดส่วนเงินฝากของลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเงินทุนที่สามารถแสวงหากำไรได้ง่าย หากมีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยใช้ปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ ก็สามารถที่จะเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้นได้เป็นอย่างมาก ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร การดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว พนักงานของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์ และมีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะเศรษฐกิจ บทบาทและค่าใช้จ่ายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากร ตลอดจนการเป็นผู้ริเริ่มในตลาดของธนาคาร

ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ถ้าสามารถรักษาความพอใจ และความสัมพันธ์กับลูกค้าเงินไว้ได้ จะทำให้ลูกค้าเงิน ตัดใจในบริการของธนาคารอย่างเหนียวแน่น ไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารอื่น ดังนั้นธนาคารจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพอใจมากที่สุด และเงินฝากที่ธนาคารระดมได้ จะนำไปปล่อยกู้ให้กับภาคเอกชน และรัฐบาล ซึ่งธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ ในแง่ดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมในการบริการทางการเงินต่างๆ ดังนั้นการให้บริการเงินฝากจึงมีความสำคัญ ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างยิ่ง

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยมีการแข่งขันกันสูงในเชิงธุรกิจ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงมีการแข่งขันกันสูงมาก เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการด้านการเงินในการบริการลูกค้า สำหรับส่วนแบ่งการตลาดของการระดมเงินฝาก มีการแข่งขันกันมากขึ้นตามไปด้วย และเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในประเภทต่างๆ เพิ่มขึ้น

กลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์เคยใช้ในการเร่งระดมเงินฝาก ก็คือ การจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่สูง แต่ในปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเงินฝากแต่ละประเภทของแต่ละธนาคารไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละธนาคารจึงได้หันมาเน้นการให้บริการที่น่าประทับใจเป็นการจูงใจลูกค้าเป็นสำคัญ นอกจากนั้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน และ 6 เดือนยังคิดในอัตราเดียวกันเสียอีก ซึ่งจะมีผลทำให้ประเภทเงินฝากประจำลดลงเหลือเพียง 3 ประเภทโดยปริยาย คือ 3 เดือน , 12 เดือน และ 24 เดือนเท่านั้น ดังแสดงในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทต่างๆ ของแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	เงินฝาก กระแสรายวัน	เงินฝาก ออมทรัพย์	เงินฝากประจำ		
			3, 6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน
กรุงเทพ	0	1.75	2.25	2.75	3.25
กสิกรไทย	0	1.75	2.25	2.75	3.25
ไทยพาณิชย์	0	1.75	2.25	2.75	3.25
ทหารไทย	0	1.75	2.25	2.75	3.25
กรุงศรีอยุธยา	0	1.75	2.25	2.75	3.25
กรุงไทย	0	1.75	2.25	3.00	3.50

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูลเดือนมกราคม พ.ศ. 2545)

เมื่อพิจารณาถึงปริมาณเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว จะเห็นว่า ยอดเงินฝากส่วนใหญ่เป็นเงินฝากประจำ และเป็นเงินฝากของธนาคารที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง มี ยอดเงินที่สูงมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างก็ มุ่งเน้นการหาเงินฝากประเภทประจำเป็นส่วนใหญ่ มากกว่าประเภทออมทรัพย์ และกระแสราย วัน ดังแสดงในตาราง 1.2 และ 1.3

ตาราง 1.2 จำนวนสาขา และปริมาณเงินฝากประเภทต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัด เชียงใหม่

ปี พ.ศ.	จำนวน สาขา	ปริมาณเงินฝาก (ล้านบาท)						
		กระแสรายวัน	%	ออมทรัพย์	%	ประจำ	%	รวม
2536	93	1,145.91	2.47	11,474.14	24.76	33,723.44	72.77	46,343.49
2537	105	1,196.74	2.33	12,381.39	24.12	37,757.74	73.55	51,335.87
2538	111	1,184.89	1.94	13,124.00	21.49	46,764.84	76.57	61,073.73
2539	126	1,901.14	2.78	13,493.57	19.74	52,964.93	77.48	68,359.64
2540	131	1,112.49	1.50	12,100.73	16.31	60,970.83	82.19	74,184.05
2541	127	989.67	1.26	12,351.14	15.79	64,901.18	82.95	78,241.99
2542	127	1,174.12	1.53	15,702.51	20.40	60,093.11	78.07	76,969.74
2543	124	1,355.20	1.68	20,627.37	25.52	58,832.41	72.80	80,814.98

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

ตาราง 1.3 เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอต่างๆ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543

อำเภอ	จำนวนสาขา	ปริมาณเงินฝาก ( ล้านบาท )						
		กระแสรายวัน	%	ออมทรัพย์	%	ประจำ	%	รวม
เมือง	77	1,099.15	1.76	15,032.87	24.00	46,503.33	74.24	62,635.35
จอมทอง	4	23.57	2.18	381.69	35.33	674.99	62.49	1,080.25
ฝาง	6	38.46	1.52	905.42	35.71	1,591.27	62.77	2,535.15
แม่ริม	4	34.54	1.63	779.03	36.86	1,300.00	61.51	2,113.57
สันกำแพง	6	22.55	0.97	560.48	24.04	1,748.02	74.99	2,331.05
สันทราย	5	37.79	2.03	588.40	31.57	1,237.44	66.40	1,863.63
สันป่าตอง	5	20.65	1.19	493.07	28.39	1,222.77	70.42	1,736.49
หางดง	4	16.09	0.78	406.27	19.55	1,655.47	79.67	2,077.83

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

เนื่องจากเงินฝากประจำแต่ละประเภท ต่างก็มีเงื่อนไขของระยะเวลา และอัตราดอกเบี้ยที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินประเภทฝากประจำแต่ละประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการ และความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคาร ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเงินฝากโดยเฉพาะเงินฝากประจำ ให้เป็นระบบบริการที่สมบูรณ์ เอื้อประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการของธนาคาร และเป็นการสนับสนุนนโยบายการรณรงค์ระดมเงินฝากของธนาคารต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประจำแต่ละประเภท ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นี้

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน เพื่อขยายธุรกิจของธนาคารต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ และเป็น การกระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์ มีการปรับปรุงระบบการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้มากยิ่งขึ้น

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการเงินฝากแบบประจำของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา เนื่องจากเป็น แหล่งที่มีปริมาณเงินฝากค่อนข้างสูง ได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย
4. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก
5. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนช้างคลาน
6. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่
7. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนสุเทพ
8. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์
9. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาภาคสวนแก้ว
10. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเมืองสมุทร

### 1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ รวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย

เงินฝากประจำ หมายถึง เงินฝากประจำผูกพันที่มีเงื่อนไขระยะเวลา 3 เดือน , 12 เดือน และ 24 เดือน โดยมีเงื่อนไขในการใช้บริการเงินฝาก คือ ห้ามถอนยอดเงินต้น หรือดอกเบี้ยบางส่วนหรือทั้งหมด ตลอดระยะเวลาการฝาก ในกรณีที่ผิดเงื่อนไขก่อนครบกำหนดระยะเวลาการฝากตามเงื่อนไข ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากออมทรัพย์