

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากอดีตเมื่อช่วงปี พ.ศ.2536 สถาบันการเงินมีการแข่งขันด้านเงินฝากสูงมาก มีการใช้กลยุทธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย ทำให้อัตราดอกเบี้ยของธนาคารปรับตัวสูงขึ้นเรื่อย จนถึงปี 2541 อัตราดอกเบี้ยของธนาคารสูงสุดถึงร้อยละ 15.75 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานเศรษฐกิจและการเงิน, 2541) อย่างไรก็ตามหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 สภาพคล่องของระบบการเงินในปี 2541 ค่อนข้างผันผวน โดยมีสภาพคล่องตึงตัวในช่วง ไตรมาสแรก เป็นผลจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจการเงินในภูมิภาคที่เกิดขึ้นในปีก่อน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ทำให้มีการไหลออกสุทธิของเงินทุนภาคธนาคาร รวมทั้งของภาครัฐกิจที่ถูกเรียกคืนเงินกู้จากสถาบันการเงินต่างประเทศเช่นกัน อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่ปลายไตรมาสที่สอง เป็นต้นมา ภาวะสภาพคล่องตึงตัวในระบบการเงินได้ปรับตัวดีขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานเศรษฐกิจและการเงิน, 2541)

แม้ว่าสภาพคล่องของระบบการเงินได้ปรับตัวดีขึ้นตั้งแต่ปลายไตรมาสที่สองแล้วก็ตาม แต่วิกฤตการณ์สถาบันการเงินภายในประเทศได้ส่งผลให้ภาครัฐกิจได้รับสินเชื่อและเงินทุนน้อยลงในปี 2541 เนื่องจากทางการได้ประกาศให้ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนหลายแห่งหยุดทำธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจที่เคยพึ่งพาเงินทุนจากสถาบันการเงินเหล่านี้จึงขาดสภาพคล่องเพื่อหล่อเลี้ยงธุรกิจ ขณะเดียวกัน สถาบันการเงินที่ยังเปิดดำเนินการอยู่ต้องเพิ่มความระมัดระวังมากในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, รายงานเศรษฐกิจและการเงิน, 2541)

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินให้กู้ของสถาบันการเงิน จากภาวะสภาพคล่องที่ตึงตัวในช่วงไตรมาสแรกของปี 2541 ธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลางและขนาดเล็ก (ธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ และธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดเล็ก ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์รวมต่ำกว่าร้อยละ 3 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ) ทอยปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินให้กู้ยืมขึ้นหลายครั้งในช่วง 4 เดือนแรก ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ (ธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์

ไทยทั้งระบบ มีจำนวน 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก อย่างไรก็ตาม หลังจากที่สภาพคล่อง เริ่มปรับตัวดีขึ้นในไตรมาสที่สอง สภาพะการแข่งขันระดมเงินฝากเริ่มลดลง อัตราดอกเบี้ยลดลงตามลำดับ เมื่อปี พ.ศ. 2542 อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ สูงสุด เท่ากับร้อยละ 6.75 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, คลังข้อมูล สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ยประจำวันธนาคารพาณิชย์, 2549) สืบเนื่องจากปริมาณสินเชื่อลดลง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไม่มีความต้องการเงินฝากเพิ่ม มีการควบคุมการเติบโตด้านเงินฝาก จนถึงปี พ.ศ. 2546 อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ ต่ำที่สุด เป็นประวัติการณ์ โดยมีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ สูงสุดของธนาคารพาณิชย์ อยู่ที่ร้อยละ 1.50 และต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 1.00 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, คลังข้อมูลสถาบันการเงินอัตราดอกเบี้ยประจำวันธนาคารพาณิชย์, 2549)

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2548 เศรษฐกิจมีการเติบโตขึ้น ธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัวด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีการขยายตัวของกองทุนรวมต่าง ๆ ทำให้ปริมาณเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขยายตัวในอัตราที่น้อยมาก ตรงกันข้ามกับการขยายตัวด้านสินเชื่อที่สูง ทำให้เริ่มมีการแข่งขันกันด้านเงินฝาก มีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ทำให้อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์สูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 3.25 และต่ำสุดอยู่ที่ 2.50 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, คลังข้อมูล สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ยประจำวันธนาคารพาณิชย์, 2549) และการแข่งขันเริ่มมีความรุนแรงขึ้นเมื่อขึ้นปี พ.ศ.2549 อัตราดอกเบี้ยธนาคารพาณิชย์ สูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 5.00 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, คลังข้อมูล สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ยประจำวันธนาคารพาณิชย์, 2549) รวมถึงธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีกลยุทธ์ในการกำหนดระยะเวลาฝากที่แตกต่างและอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำประเภท 8 เดือน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.50 และ ธนาคารกรุงเทพ ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำ ประเภท 10 เดือน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.125 เป็นต้น

ข้อมูลลูกค้านำเงินฝากของธนาคารพาณิชย์รวมทุกสำนักงานในประเทศไทย แยกตามจำนวนบัญชี และจำนวนเงินฝาก ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2549 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, คลังข้อมูล สถาบันการเงิน เงินฝากของทุกสำนักงานในประเทศไทย, 2549) ไม่มีข้อมูลแยกตามจำนวนบัญชีของแต่ละธนาคารได้

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลลูกค้าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์รวมทุกสำนักในประเทศไทย  
ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2549

หน่วย : ล้านบาท

เงินฝาก	จำนวนบัญชี	จำนวนเงิน
ไม่เกิน 50,000 บาท	57,225,751	241,879
เกินกว่า 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท	2,428,420	172,716
เกินกว่า 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 200,000 บาท	1,884,439	260,541
เกินกว่า 200,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	1,527,329	482,476
เกินกว่า 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 1,000,000 บาท	694,530	506,507
เกินกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000,000 บาท	771,568	2,017,868
เกินกว่า 10,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000,000 บาท	46,078	694,105
เกินกว่า 25,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000,000 บาท	13,802	485,837
เกินกว่า 50,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000,000 บาท	5,363	375,615
เกินกว่า 100,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 200,000,000 บาท	2,076	292,840
เกินกว่า 200,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000,000 บาท	1,209	385,181
ตั้งแต่ 500,000,000 บาทขึ้นไป	451	708,239
รวม	64,601,016	6,623,803

เนื่องจาก บัญชีเงินฝากตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไป มีจำนวน 1.53 ล้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.38 แต่มีจำนวนเงิน 5.46 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 82.52

ผู้ศึกษาต้องการศึกษาพฤติกรรมการออมของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ที่มีเงินฝากทุกประเภทตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไปนั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีสัดส่วนเงินออมรวมคิดเป็นร้อยละ 82.52 ของเงินฝากทั้งหมด แต่มีปริมาณบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของจำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จึงเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงพฤติกรรมการออม เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด ตามกลุ่มเป้าหมาย

จากการที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในด้านเงินฝากของสถาบันการเงินต่าง ๆ ในปี 2549 นั้น ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาพฤติกรรมการออมของลูกค้า เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการออมของลูกค้า และสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมลูกค้ำรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการออมลูกค้ำรายใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การออมลูกค้ำรายใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการระดมเงินฝากให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการออมลูกค้ำรายใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### นิยามศัพท์

**พฤติกรรมการออม** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของลูกค้ำที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก โดยพฤติกรรมของลูกค้ำมีจุดเริ่มต้นจากการมีสิ่งกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการผ่านเข้ามาในความรู้สึนึกคิดของลูกค้ำ แล้วมีการตอบสนองของลูกค้ำ หรือมีการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้ำ

**ลูกค้ำรายใหญ่** หมายถึง ลูกค้ำที่มีจำนวนเงินฝากทุกประเภทตั้งแต่ 500,000 บาท ขึ้นไป ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย