

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออมหรือผู้ที่มีเงินเหลือ ไปยังนักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือใช้ในการบริโภค ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงิน และนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินในประเทศไทยประกอบด้วย ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกร เป็นต้น ธนาคารเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ชกส.) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารอีกมากกว่า 15 แห่ง ซึ่งสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ คือ ธนาคารพาณิชย์ เพราะเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากจากประชาชน พร้อมทั้งปล่อยสินเชื่อให้แก่ักลงทุนหรือผู้ที่ต้องการเงินทุนได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น อีกทั้งธนาคารพาณิชย์ยังเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศอีกด้วย (พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์, 2553)

เมื่อพิจารณาจำนวนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจในปี 2551-2553 พบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยสามารถระดมเงินฝากได้มากถึง 7.0 ล้านบาทในปี 2551 และลดลงเล็กน้อยในปี 2552 และเพิ่มขึ้นเป็น 7.3 ล้านบาทในปี 2553 หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.15 โดยธนาคารกรุงเทพสามารถระดมเงินฝากได้มากที่สุดถึงร้อยละ 19 ของเงินฝากทั้งหมด รองลงมาเป็นธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทยตามลำดับ (ตารางที่ 1.1)

สำหรับธนาคารเฉพาะกิจพบว่า ธนาคารเฉพาะกิจสามารถระดมเงินฝากได้ 1.7 ล้านบาทในปี 2551 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปี 2552 ธนาคารเฉพาะกิจสามารถระดมเงินฝากได้ 2.1 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 19 และเพิ่มขึ้นในปี 2553 เป็น 2.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรา

การเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 โดยธนาคารออมสินสามารถระดมเงินฝากได้มากที่สุดถึงประมาณร้อยละ 50 ของเงินฝากทั้งหมด เนื่องจากเป็นธนาคารภาครัฐที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนทั่วไป และยังเป็นธนาคารเดียวที่ผู้เยาว์สามารถเปิดบัญชีได้ หรือรองลงมาเป็นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามลำดับ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 จำนวนเงินรับฝากของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจในปี 2551-2553

สถาบันการเงิน	ธ.ค. 2551		ธ.ค. 2552			ธ.ค. 2553		
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตราการเพิ่ม (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตราการเพิ่ม (%)
1. ธนาคารพาณิชย์ <sup>1</sup>								
1.1 กรุงเทพ	1,311,476.71	18.64	1,342,977.32	19.17	2.40	1,368,492.53	18.58	1.90
1.2 กรุงเทพ	1,063,531.90	15.11	1,208,140.19	17.25	13.60	1,248,192.03	16.95	3.32
1.3 กสิกรไทย	968,788.03	13.77	978,064.33	13.96	0.96	1,102,229.15	14.96	12.69
1.4 ไทยพาณิชย์	913,534.03	12.98	952,741.64	13.60	4.29	1,090,524.09	14.81	14.46
1.5 ธนาคารอื่นๆ	2,779,795.33	39.50	2,522,274.52	36.01	-9.26	2,556,054.20	34.70	1.34
รวม	7,037,126	100	7,004,198	100	-0.47	7,365,492	100	5.15
2. ธนาคารเฉพาะกิจ <sup>2</sup>								
2.1 ออมสิน	702,479.05	39.92	921,540.69	44.05	31.18	1,180,248.62	48.87	28.10
2.2 ชกส.	542,143.14	30.81	622,562.69	29.76	14.83	674,856.60	27.94	8.40
2.3 ขอส.	515,149.20	29.27	548,031.54	26.19	6.38	559,972.00	23.19	8.61
รวม	1,759,771.39	100	2,092,134.92	100	18.89	2,415,077.22	100	15.44
เงินฝากรวมธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ	8,796,897.39	-	9,096,332.92	-	3.40	9,780,569.22	-	7.52

ที่มา: <sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554

<sup>2</sup> สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, 2554

เมื่อพิจารณาจำนวนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบนในปี 2551-2553 พบว่าจังหวัดลำปางมีจำนวนเงินฝากมากเป็นลำดับ 3 ของจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนบน รองจาก จังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย (ตารางที่ 1.2) ทั้งนี้เป็นเพราะจังหวัดลำปางเป็นแหล่งผลิตสินค้า เซรามิกที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยมีโรงงานเซรามิกในจังหวัดลำปางประมาณ 200 โรงงาน และกว่าครึ่งเป็นโรงงานที่ทำการส่งออกไปขายยังต่างประเทศ และยังมีโรงงานขนาด ครอบครัวยังไม่ต่ำกว่า 100 โรงงาน มีการจ้างงานรวมประมาณ 9,000 คน มีมูลค่าการผลิตมากกว่า 3,000 ล้านบาทต่อปี (www.ThaiTumbon.com, 2552) และจังหวัดลำปางยังเป็นแหล่งที่ตั้งของ โรงไฟฟ้าแม่เมาะซึ่งมีกำลังการผลิตปีละ 2,400 เมกะวัตต์ เพื่อจ่ายไฟฟ้าสำหรับภาคเหนือ 50% ภาค กลาง 30% และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20% ใช้ถ่านลิกไนต์จากเหมืองแม่เมาะเป็นเชื้อเพลิงปีละ ประมาณ 16 ล้านตัน มีพนักงานประมาณ 300 คน (maemoh.egat.com/index/index.php, 2553)

ตารางที่ 1.2 จำนวนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบนปี 2551-2553

จังหวัด	2551		2552			2553		
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตรา การเพิ่ม (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตรา การเพิ่ม (%)
เชียงใหม่	114,230.0	51.44	116,937.0	50.15	2.37	121,220.0	49.67	3.66
เชียงราย	34,980.0	15.75	38,409.0	16.47	9.80	41,132.0	16.85	7.09
ลำปาง	23,509.0	10.59	24,647.0	10.57	4.84	26,072.0	10.68	5.78
ลำพูน	11,474.0	5.17	11,807.0	5.06	2.90	12,232.0	5.01	3.60
อุตรดิตถ์	10,678.0	4.81	11,436.0	4.90	7.09	11,743.0	4.81	2.68
แพร่	9,607.0	4.33	10,315.0	4.42	7.37	10,898.0	4.47	5.65
พะเยา	9,188.0	4.14	10,168.0	4.36	10.67	10,834.0	4.44	6.54
น่าน	5,293.0	2.38	5,874.0	2.52	10.98	6,269.0	2.57	6.72
แม่ฮ่องสอน	3,101.0	1.40	3,580.0	1.54	15.45	3,669.0	1.50	2.48
รวม	220,060.0	100.00	233,173.0	100.00	5.96	224,069.0	100.00	-3.90

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554

เมื่อพิจารณารายละเอียดเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำปางปี 2551-2553 พบว่า จำนวนเงินฝากของประชาชนกับธนาคารพาณิชย์ในปี 2551 มีจำนวน 23,509 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นเป็น 24,647 ล้านบาท และ 26,072 ล้านบาทในปี 2552 และ 2553 ตามลำดับ หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 และร้อยละ 6 ตามลำดับ ซึ่งเงินฝากส่วนใหญ่เป็นเงินฝากแบบออมทรัพย์คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50 ของเงินฝากทั้งระบบ (ตารางที่ 1.3)

ส่วนเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปี 2551 มีจำนวน 13,787 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นเป็น 14,192 ล้านบาท และ 16,867 ล้านบาทในปี 2552 และ 2553 หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 และ 19 ตามลำดับ ซึ่งเงินให้สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นแบบเงินให้กู้คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60 ของเงินให้สินเชื่อทั้งระบบ (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 เงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำปางปี 2551-2553

ข้อมูล	2551		2552			2553		
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตรา การเพิ่ม (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	อัตรา การเพิ่ม (%)
1. เงินฝาก								
1.1 กระแสรายวัน	778	3.31	852	3.46	9.51	726	2.78	-14.79
1.2 ออมทรัพย์	9,670	41.13	12,323	50.00	27.44	13,578	52.08	10.18
1.3 ฝากประจำ	13,061	55.56	11,472	46.55	-12.17	11,768	45.14	2.58
รวม	23,509	100.00	24,647	100	4.84	26,072	100.00	5.78
2. เงินให้สินเชื่อ								
2.1 เงินเบิกเกินบัญชี	3,456	25.07	3,402	23.97	-1.56	3,757	22.27	10.44
2.2 เงินให้กู้	7,779	56.42	8,383	59.07	7.76	9,985	59.20	19.11
2.3 ตั๋วเงิน	2,543	18.44	2,400	16.91	-5.62	3,117	18.48	29.88
2.4 อื่นๆ	9	0.07	7	0.05	-22.22	8	0.05	14.29
รวม	13,787	100.00	14,192	100.00	2.94	16,867	100.00	18.85
สัดส่วนเงินฝากต่อ สินเชื่อ (%)	170.51		173.66		1.85	154.57		-10.99

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554

งานการศึกษาที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการเงินฝากจากสถาบันการเงินใดสถาบันการเงินหนึ่ง เช่น คณิน ปาจุवं (2537) และชุมพล เปี่ยมศิริ (2543) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลการใช้บริการเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนอาริสรา ณ วงศ์จันทร์ (2551) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง แต่ยังไม่มีการศึกษาใดทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของลูกค้าในการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ ซึ่งการศึกษานี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ หรือธนาคารเฉพาะกิจ การเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ และยังทำการประมาณการจำนวนเงินฝากของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะทำการศึกษาลูกค้าของธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นอำเภอที่สำคัญของจังหวัดลำปาง เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของส่วนราชการ และศูนย์กลางทางการศึกษา และมีธนาคารพาณิชย์ถึง 11 ธนาคาร 29 สาขา และธนาคารเฉพาะกิจอีก 3 ธนาคาร 8 สาขา เปิดให้บริการเพื่อรองรับการค้าเงินตราการเงินของบริษัท และโรงงานต่างๆ เพื่อตอบสนองการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อและบริการอื่นๆ แก่ประชาชน และผู้ประกอบการ (ตารางที่ 1.4) ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ ในการวางแผนทางการตลาดเพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 1.4 รายชื่อธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
ลำปาง ปี 2553

รายชื่อสถาบันการเงิน	จำนวนสาขา (แห่ง)
<b>ธนาคารพาณิชย์</b>	29
1. ธนาคารกรุงเทพ	6
2. ธนาคารกรุงไทย	4
3. ธนาคารไทยพาณิชย์	5
4. ธนาคารกสิกรไทย	3
5. ธนาคารทหารไทย	3
6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2
7. ธนาคารนครหลวงไทย	2
8. ธนาคารซีเอ็มไอบีไทย	1
9. ธนาคารยูโอบี	1
10. ธนาคารธนชาติ	1
11. ธนาคารเกียรตินาคิน	1
<b>ธนาคารเฉพาะกิจ</b>	8
1. ธนาคารออมสิน	4
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	3
3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ช่วงเดือน สิงหาคม 2554

## 1.5 นิยามศัพท์

**ธนาคารพาณิชย์** คือ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง ในที่นี้หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ฯลฯ

**ธนาคารเฉพาะกิจ** คือ ธนาคารที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของการจัดตั้งนั้นๆ โดยเฉพาะในที่นี้หมายถึง ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์

**เงินฝากออมทรัพย์** คือ เงินฝากที่ไม่ได้กำหนดเวลาในการฝาก จะฝาก-ถอนเมื่อใดก็ได้

**เงินฝากประจำ** คือเงินฝากที่มีกำหนดเวลาแน่นอน เมื่อฝากครบกำหนดจึงจะได้รับดอกเบี้ย

**สลากออมสิน/ สลาก ธกส.** หมายถึง การออมแบบหนึ่งที่มีลักษณะพิเศษ ผลตอบแทนที่ได้รับนอกจากดอกเบี้ยแล้วยังมีสิทธิถูกรางวัลตามที่ธนาคารนั้นๆ กำหนด