

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปี พ.ศ.2540 นับเป็นครั้งแรกที่ภาวะเศรษฐกิจไทยชะลอตัวลงมากถึงระดับที่ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ขยายตัวจากปี พ.ศ.2539 เพียงร้อยละ 0.3 จากที่เคยขยายตัวในอัตราที่สูงถึงเฉลี่ยร้อยละ 8.3 ต่อปีในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา และขยายตัวในระดับร้อยละ 5.5 ในปี พ.ศ.2539 เนื่องจากในปี 2540 ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาทางเศรษฐกิจที่เริ่มส่งเข้ามาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2539 เมื่อภาคการส่งออกต้องสูญเสียความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกทำให้มูลค่าการส่งออกในปี พ.ศ.2539 ตกต่ำลงมากและยังชะลอตัวอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ.2540 ส่งผลให้การผลิต การลงทุน และการบริโภคต้องชะลอตัวตาม ฐานะการคลังของรัฐบาลก็ขาดดุลติดต่อกันมาทุกเดือนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ที่เริ่มมาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2539 เพราะกิจกรรมทางเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้การจัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นหลายด้านพร้อมกัน ในขณะที่การแก้ไขปัญหากลับไม่มีนโยบายเศรษฐกิจมหภาคที่ชัดเจน การบริหารงานนโยบายก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้ปัญหาทวีความรุนแรงขึ้นจนเกิดความไม่เชื่อมั่นในสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ และสะท้อนออกมาโดยการที่ค่าเงินบาทถูกกดดันให้อ่อนตัวลง และเกิดการไหลออกอย่างต่อเนื่องของเงินทุนทั้งในตลาดเงินและตลาดทุน ความพยายามของทางการในการแก้ไขปัญหาค่าเงินตกต่ำ ด้วยการเพิ่มอุปสงค์ในเงินบาทในตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ประสบความสำเร็จ และต้องสูญเสียเงินสำรองระหว่างประเทศที่เป็นเงินตราต่างประเทศไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งยิ่งกระตุ้นในทางลบให้เกิดการไหลออกของเงินทุนต่างประเทศมากขึ้น

ในที่สุดรัฐบาลไม่มีทางเลือกอื่นในการแก้ไขปัญหา จึงได้ตัดสินใจเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 โดยการประกาศเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนจากระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ (Fixed Exchange Rate Regime) โดยอิงกับตะกร้าเงิน (Basket of Currencies) ซึ่งประกอบด้วยเงินสกุลของประเทศคู่ค้าสำคัญที่ใช้มาตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2527 ไปเป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว

ภายใต้การจัดการ (Managed Float Exchange Rate Regime) เมื่อเริ่มใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนใหม่ ค่าเงินบาทก็ได้อ่อนตัวลงทันทีร้อยละ 10.9 จากระดับ 25.76 บาทเมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน มาอยู่ที่ระดับ 28.90 บาทต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม จากนั้นก็อ่อนตัวลงมาตามลำดับ จนมาอยู่ที่ระดับประมาณ 31-32 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐฯ ในช่วงต้นเดือนสิงหาคม และเงินทุนต่างประเทศก็ยังคงไหลออกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสะท้อนว่ารัฐบาลยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นได้ในสายตาของนักลงทุนและเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ และที่สำคัญคือ ปัญหาของประเทศไทยได้เริ่มกระจายตัวไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน ดังนั้นในวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2540 รัฐบาลไทยได้ตกลงทำสัญญาเข้าร่วมโครงการความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) โดย IMF ได้อนุมัติเงินกู้ร่วมกับธนาคารโลก ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย และประเทศต่าง ๆ อีก 9 ประเทศ รวมเป็นวงเงิน 17,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพื่อใช้เสริมฐานะทุนสำรองระหว่างประเทศและเพื่อใช้ปรับโครงสร้างการผลิตของประเทศ โดยประเทศไทยมีพันธระกรณีที่จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงไว้ร่วมกัน และ IMF จะประเมินผลการดำเนินนโยบายของรัฐบาลเป็นระยะประกอบพิจารณาอนุมัติให้เบิกเงินกู้ในแต่ละงวด

ในช่วงตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2540 เป็นต้นมา รัฐบาลไทยก็ได้พยายามปฏิบัติตามเงื่อนไขของ IMF ที่สำคัญคือ การประกาศปรับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากร้อยละ 7 เป็นร้อยละ 10 ตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2540 และพยายามปรับลดงบประมาณรายจ่ายของรัฐบาลในปีงบประมาณ พ.ศ.2541 จากเดิมที่ตั้งไว้รวม 982,000 ล้านบาท ลงหลายครั้งจนเหลือเพียง 800,000 ล้านบาท หรือลดลงถึง 182,000 ล้านบาท เพื่อให้ฐานะการคลังของรัฐบาลเกินดุลประมาณร้อยละ 1 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ ตามเงื่อนไขประการหนึ่งของ IMF ทางด้านการแก้ไขปัญหาสถาบันการเงิน รัฐบาลได้ออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความมั่นคงให้ระบบการเงินของประเทศรวม 6 ฉบับ ซึ่งทำให้เกิดองค์กรใหม่ที่สำคัญขึ้นในระบบการเงินอีก 2 แห่ง คือ องค์กรเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน (ปรส.) และ บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บปส.) เมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาลใหม่ตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ.2540 รัฐบาลก็ได้เร่งสร้างความชัดเจนในการแก้ปัญหาสถาบันการเงิน โดยผลงานที่สำคัญในระยะแรก คือ เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2540 ได้สั่งปิดการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อย่างถาวรรวม 56 แห่ง จากจำนวน 58 แห่ง ที่ได้สั่งระงับการดำเนินงานชั่วคราวไว้

อย่างไรก็ตาม หลังจากการเข้าร่วมโครงการความช่วยเหลือจาก IMF และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของ IMF ไปบ้างแล้วนั้น ภาวะเศรษฐกิจไทยในครึ่งปีหลังของปี พ.ศ.2540 ก็ยังไม่มีสัญญาณว่าจะฟื้นตัวขึ้น ปัญหาระยะสั้นที่เผชิญอยู่ก็ยังไม่บรรเทาลง โดยเฉพาะค่าเงินบาทยังอ่อนตัวลงถึงระดับ 47.05 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อวันที่สิ้นปี ขณะเดียวกันตลาดหลักทรัพย์ที่เป็นแหล่งระดมทุนที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่งก็คงสภาพที่ซบเซาและตกต่ำ ส่วนภาวะอุตสาหกรรมตั้งแต่เดือนสิงหาคมจนถึงสิ้นปีตกต่ำลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนมากขึ้น¹

จากสภาพเศรษฐกิจของประเทศประสบภาวะชะงักงัน ส่งผลให้บริษัท ห้างร้าน ที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ประสบกับภาวะการขาดสภาพคล่องทางการเงิน การขาดทุน และการปิดกิจการ ทำให้เกิดการว่างงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ และคนว่างงานเหล่านั้นที่เป็นลูกค้านับถือของธนาคารไม่สามารถชำระคืนเงินและดอกเบี้ยให้กับธนาคารพาณิชย์ได้ ส่งผลให้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan : NPL) ของธนาคารเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารต้องแบกรับภาระในการเพิ่มเงินสำรองสินทรัพย์จัดชั้นสงสัย สำรองสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน และดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงตามมาตรฐาน BIS (Bank for International Settlement) สูงขึ้นตามลำดับ ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยเปลี่ยนหลักเกณฑ์การรับรู้รายได้ดอกเบี้ยค้างรับจาก 12 เดือน มาเป็น 6 เดือน มีผลให้ธนาคารมีกำไรลดลง และทำให้ธนาคารประสบกับปัญหาภาวะตั้งตัวของสภาพคล่อง ซึ่งธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องชะลอสินเชื่อที่ให้กับลูกค้า และต้องเพิ่มทุนแต่ไม่ได้ทำให้มีเงินไหลเข้ามาในระบบมากขึ้นเพราะบางแห่งใช้วิธีแปลงหนี้ให้เป็นทุน ประกอบกับการลดการกู้เงินจากต่างประเทศเพื่อลดความเสี่ยงเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน ธนาคารพาณิชย์จึงได้มุ่งเน้น ในการเร่งระดมหาเงินฝากภายในประเทศเพื่อเสริมสภาพคล่อง ทำให้สภาพการแข่งขันในการหาเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้อย่างมากมาย เช่นการให้ดอกเบี้ยในอัตราที่สูง ซึ่งธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กมีการให้อัตราดอกเบี้ยสูงถึงในอัตราร้อยละ 16.50 ต่อปี

จากสภาพการแข่งขันในการหาเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ เป็นประเด็นที่ทำให้เกิดความสนใจศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง

¹ ส่วนวิจัยเศรษฐกิจ ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), “รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2540,” (2541) : 2 - 5.

จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะที่เศรษฐกิจอยู่ในสภาพถดถอย และมีปัญหาด้านวิกฤตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำปางมีปริมาณยอดเงินฝากทุกประเภทเป็นอันดับ 4 ของปริมาณยอดเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ รองจาก ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และนครสวรรค์ เพียงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 มีปริมาณยอดเงินฝากจำนวนทั้งสิ้น 17,568.36 ล้านบาท และเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณยอดเงินฝาก ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2539 มีอัตราการขยายตัวของปริมาณยอดเงินฝากร้อยละ 6.78² ซึ่งผลจากการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้ จะช่วยทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากและทราบวิธีการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนทราบปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์ที่อาจนำไปประกอบการพิจารณาในการให้บริการด้านเงินฝากแก่ผู้บริโภคให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541
2. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 10 ธนาคาร 18 สาขา³

² รายงานกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ, “ข้อมูลเงินฝากและ สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์รายจังหวัดในภาคเหนือ,” (2540) : 2.

³ รายงานกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ, “รายชื่อธนาคารพาณิชย์ประจำจังหวัดในภาคเหนือ,” (2540) : 2.

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541
2. เพื่อทราบปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์ในการวางแผนการระดมเงินฝากของธนาคารให้เหมาะสมกับสถานการณ์พฤติกรรมผู้บริโภคในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ