

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศคือ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นแหล่งเงินทุนที่ได้จากการระดมเงินออมจากประชาชน ในรูปของการรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ และนำเงินที่รับฝากนั้นไปหาผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ธนาคาร ในรูปต่าง ๆ เช่น ให้สินเชื่อแก่ภาคเอกชนและรัฐบาล ซึ่งผลตอบแทนที่ได้รับ คือ ดอกเบี้ย ตลอดจนการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น การโอนเงิน การปริวรรตเงินตรา การให้เช่าตู้നിรัถย โดยได้ค่าตอบแทนในรูปค่าธรรมเนียม เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังมีบทบาทสำคัญโดยเป็นเครื่องมือของนโยบายการเงิน และควบคุมปริมาณเงินของประเทศ โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศไทยประสบปัญหาสภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนค่อนข้างรุนแรงอันเป็นผลกระทบจากการชลดตัวของเศรษฐกิจโดยรวม และภาวะเศรษฐกิจตกต่ำธุรกิจต่างๆ ประสบปัญหาในหลายด้านเป็นผลกระทบทำให้ผู้ประกอบการที่กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินมีความสามารถในการชำระหนี้คืนได้น้อยลง ทำให้สถาบันการเงินดังกล่าว โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหามีหนี้เสียและหนี้มีปัญหามากขึ้น ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย ได้พยายามหาทางออกเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการออกมาตรการกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์กันเงินสำรอง เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยใช้วิธีหักจากรายการสินทรัพย์ในงบดุลและเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน เป็นผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการระดมเงินออมจำนวนมากขึ้นเพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องของตนให้มีความมั่นคงได้ต่อไป<sup>1</sup>

หากพิจารณาแหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ จะได้จาก

1. เงินฝาก ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญที่สุด
2. เงินกู้ยืม เช่น จากธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น
3. บัญชีทุน ได้แก่ มูลค่าหุ้น เงินสำรองต่างๆ ถ้าไรที่ยังไม่ได้แบ่งสรร

<sup>1</sup> รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2540

เงินฝากนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของธนาคารพาณิชย์ในการใช้เป็นเงินทุน เพื่อนำไปปล่อยสินเชื่อและหาผลตอบแทน คือดอกเบี้ย ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของธนาคาร โดยหน้าที่ในการรับฝากเงินของธนาคารพาณิชย์ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. เงินฝากกระแสรายวัน เป็นเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนทันทีที่ทวงถาม ถูกค้ำหรือผู้ฝากจะไม่ได้รับดอกเบี้ย แต่ถูกค้ำหรือผู้ฝากจะได้ประโยชน์จากบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ความสะดวกในการใช้เช็ค การเรียกเก็บเงินตามเช็ค การหักบัญชี
2. เงินฝากออมทรัพย์ เป็นเงินฝากที่สามารถถอนคืนได้ทันที โดยธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้ปีละ 2 ครั้ง หรือ ทุกๆ 6 เดือน
3. เงินฝากประจำ เป็นเงินฝากถอนคืนได้เมื่อสิ้นกำหนดระยะเวลา และธนาคารจะให้ดอกเบี้ยเงินฝากชนิดนี้ตามกำหนดระยะเวลาที่ฝากคือ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือนหรือมากกว่านี้

เมื่อธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและมีความสำคัญในการระดมเงินทุนและเงินออม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่ากิจกรรมของธนาคารพาณิชย์สามารถสร้างเงินได้ ภายใต้อาการรับผิดชอบต่อกู้เงินฝากของประชาชนผู้ฝากเงิน ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก และต้องรับผิดชอบต่อการสร้างเงินในระบบการเงิน โดยวิธีให้กู้ยืม โดยมีหลักใหญ่ 2 ประการ คือ

1. ให้ความปลอดภัยหรือความมั่นคง แก่ผู้ฝากเงิน โดยการใช้เงินอย่างถูกต้อง และไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป
2. สร้างประสิทธิภาพของเงินฝากโดยการ แสวงหาเงินทุนจากเงินฝากให้ได้มาก และใช้เงินทุนไปในทางที่เป็นประโยชน์คือเศรษฐกิจโดยรวม

ปัญหาจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวนับแต่ พ.ศ. 2539 เป็นต้นมาอันเป็นผลทำให้ธุรกิจหลายประเภทขาดสภาพคล่องและบางรายถึงขั้นหยุดชะงัก มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของธนาคาร ทำให้เกิดปัญหาหนี้เสียเพิ่มมากขึ้น เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ตั้งสำรองหนี้สูญขึ้น ทำให้สภาพคล่องของธนาคารลดลง การปล่อยสินเชื่อก็ลดลง หรือ ชะลอตัวลง ดังนั้นธนาคารจึงมีนโยบายในการระดมเงินออมมากขึ้น ซึ่งวิธีการระดมเงินออมที่เป็นไปได้และเกิดผลดีต่อทั้งผู้ออม และธนาคารอย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรม และชัดเจนวิธีหนึ่ง คือบริการเงินฝากขวัญบัวหลวงที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้าปัจจุบัน

บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง เป็นบริการรับฝากเงินที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการแก่ลูกค้ามา ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2535 โดยนโยบายนี้มุ่งที่จะให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ลูกค้าในรูปของการออมเงิน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการสร้างความรู้สึกมั่นคง อบอุ่นในการดำรงชีวิต โดย

ให้หลักประกันในด้านการคุ้มครองจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งเพียงแต่ลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝาก ขวัญบัวหลวงประเภทสะสมทรัพย์ตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป และ บัญชีเงินฝากขวัญบัวหลวงประเภท ประจำตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป ก็สามารถที่จะได้รับความคุ้มครองจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต<sup>2</sup>

ปัจจุบันเงินฝากนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเสถียรภาพและความมั่นคงของธนาคาร ซึ่งแต่ละธนาคารก็มีนโยบายออกมาในการที่จะระดมเงินฝากเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสภาพคล่องของธนาคาร ในส่วนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีบริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยจะแสดงตัวเลขเพื่อเปรียบเทียบยอดเงินฝากขวัญบัวหลวงของธนาคารจำนวน 10 สาขาในจังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งเป็นตัวเลขแสดงยอดจำนวนบัญชีและจำนวนเงินฝาก ในช่วง พ.ศ. 2540 ถึงเพียง ณ เมษายน 2542 จะแสดงได้โดยตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ยอดเงินฝากขวัญบัวหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

หน่วย : พันบาท

สาขา	เงินฝากขวัญบัวหลวง					
	พ.ศ. 2540		พ.ศ. 2541		พ.ศ. 2542	
	บัญชี	จำนวนเงิน	บัญชี	จำนวนเงิน	บัญชี	จำนวนเงิน
ประตูช้างเผือก	138	24,514	242	29,140	267	31,870
ถนนสุเทพ	91	12,392	95	9,949	94	10,394
เมืองสมุทร	93	27,095	164	27,047	173	27,377
ภาคสวนแก้ว	47	9,596	57	4,093	61	5,330
ถนนช้างคลาน	242	25,496	239	13,098	251	14,995
สันป่าข่อย	230	32,367	301	35,946	305	32,790
ท่าแพ	200	38,672	184	21,339	150	19,913
ประตูเชียงใหม่	332	28,841	379	30,255	383	32,574
ศรีนครพิงค์	199	20,558	167	22,907	163	22,440
ช่วงสิงห์	25	2,065	64	2,679	86	3,417
รวม	1,597	221,601	1,892	196,453	1,933	201,100

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

<sup>2</sup>วารสาร บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง (คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคาร) พ.ศ. 2535

จากตัวเลขในตารางอธิบายได้ว่า จำนวนเงินฝากขวัญบัวหลวงมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในจำนวนบัญชี แต่ถ้าพิจารณาในส่วนของจำนวนเงินมีแนวโน้มลดลง คือ ในปี พ.ศ. 2540 มีจำนวนบัญชี 1,597 จำนวนเงิน 221,601,000 บาท และในปี พ.ศ.2542 มีจำนวนบัญชี 1,933 จำนวนเงิน 201,100,000 บาท อธิบายได้ว่า จากสถานะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ประชาชนมีความสามารถที่จะฝากเงินจำนวนมากมีน้อยราย ส่วนใหญ่จะมีลูกค้ารายย่อยซึ่งเป็นการออมเงินในจำนวนที่ไม่สูงมากนัก แต่มองเห็นความสำคัญของการฝากเงินที่ได้สิทธิพิเศษคือกรมธรรม์ประกันชีวิต ทำให้จำนวนบัญชีมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นในขณะที่จำนวนเงินลดลง

ในการนำกลยุทธ์และวิธีการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารนั้น การเพิ่มคุณค่าของบริการเงินฝากโดยการจัดบริการประกันชีวิตให้แก่ผู้ฝากเงิน นับว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่ธนาคารเห็นว่ามีโอกาสทางการตลาดอยู่มากพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผล 3 ประการ คือ

1. ประชาชนมีความรู้และความสนใจในผลประโยชน์ ที่คิดว่าจะได้รับตอบแทนจากธนาคาร
2. ปัจจุบันการบริการเงินฝากที่มีประกันชีวิตเริ่มเป็นที่สนใจในตลาดมากขึ้น
3. บริการเงินฝากที่มีประกันชีวิตในตลาด ยังไม่สามารถครอบคลุมตลาดส่วนใหญ่<sup>3</sup> ดังนั้นการเข้ามาเปิดบริการทางด้านนี้โดยธนาคารในตอนเริ่มแรก จึงมีโอกาสที่จะได้รับการตอบสนอง จากลูกค้าได้มากกว่า

ในการนำสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตเข้ามาเป็นตัวเสริมบริการเงินฝากนั้น นับว่าเป็นวิธีการที่จะช่วยเพิ่มปริมาณเงินฝากของธนาคารได้มาก เนื่องจากลูกค้าได้มองเห็นความสำคัญของการประกันชีวิตจากสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งสร้างความไม่มั่นคงให้กับชีวิต ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะหาหลักประกันให้กับตนเอง และการให้สิทธิประโยชน์ในการฝากเงิน โดยมีการเพิ่มกรมธรรม์ประกันชีวิตเข้ามาด้วย ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่ประชาชนเห็นว่านอกจากเป็นการหาหลักประกันให้กับชีวิตตนเองแล้ว ยังเป็นวิธีการออมเงินที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่ครอบครัวได้มากขึ้น และด้วยความสนใจในการเข้ามาใช้บริการเงินฝากประเภทนี้โดยประชาชน จึงเป็นที่มาของการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง

<sup>3</sup> หนังสือครบรอบ 50 ปี (บัวหลวง) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2538

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางแก้ไขในการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี และสามารถเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องในการบริหารเงินฝากขั้วบัญชี
3. เพื่อทราบแนวทางในการขยายปริมาณเงินฝากของธนาคาร ในลักษณะเงินฝากขั้วบัญชี
4. เพื่อเป็นนโยบายและข้อเสนอแนะสำหรับบุคคล หรือ สถาบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

จะทำการศึกษากลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีทั้งประเภทสะสมทรัพย์และประเภทประจำ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาประตูช้างเผือก สาขานนทบุรี สาขามืองสมุทร สาขาภาคสวนแก้ว สาขานนทบุรี สาขาสันป่าข่อย สาขาท่าแพ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขาศรีนครพิงค์ และสาขาช่วงสิงห์ โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพื้นที่ศึกษา ที่กำหนดข้างต้นจะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยการออกแบบสอบถามเฉพาะลูกค้าในกลุ่มเงินฝากขั้วบัญชีที่เข้ามาติดต่อบริการ ทั้ง 10 สาขา โดยไม่เจาะจงว่าจะต้องเป็นใคร และจะเลือกประชากรตัวอย่างจากลูกค้าในกลุ่มนี้เพียง 400 ราย หรือร้อยละ 25 จากลูกค้าทั้งหมดที่ฝากเงินขั้วบัญชีใน 10 สาขา จำนวนรวมทั้งหมด 1,597 ราย ในปี พ.ศ. 2540