

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน เป็นหนึ่งในสี่ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ (ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประโยชน์ในการรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝาก ตลอดจนเพื่อระดมเงินออมมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ หลังจากนั้น มีพัฒนาการของเครื่องมือและธุรกรรมทางการเงินเป็นจำนวนมากและมีความหลากหลาย ทำให้ธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ เพิ่มการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารหลายประเภท ในขณะที่ธนาคารออมสินยังคงสามารถดำเนินกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารได้เพียง 3 ประเภท คือ การรับฝากเงิน การออกบัตรเครดิต และการออก ซื่อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด เพื่อให้สามารถคงอยู่และมีความก้าวหน้าท่ามกลางการแข่งขันอย่างสูงในธุรกิจการเงิน อันเนื่องมาจากการพัฒนาการของเครื่องมือทางการเงินและธุรกรรมทางการเงินตลอดจนนวัตกรรมทางการเงิน และเพื่อให้ธนาคารออมสินมีความคล่องตัวในการดำเนินการ ปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สามารถประกอบธุรกิจใหม่เพื่อบริการลูกค้าได้ครบวงจรมากขึ้น รวมทั้งเป็นการดำเนินการเพื่อหารายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว อันเป็นการสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันจึงมีพระราชกฤษฎีกาปี 2541 กำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสินเพิ่มเติมใหม่ เพื่อให้สามารถขยายขอบข่ายในการดำเนินกิจการของธนาคารด้วยการลงทุนได้มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. การรับฝากเงินประจำหรือกระแสรายวัน โดยจ่ายดอกเบี้ย หรือไม่จ่ายดอกเบี้ยก็ได้
2. การออกบัตรเครดิตที่กำหนดให้ใช้เงินเมื่อทวงถาม ณ สำนักงาน หรือสำนักงานตัวแทน
3. การออก ซื่อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
4. การให้สินเชื่อ
5. การซื้อ ซื่อ ลดหรือรับช่วงซื้อลดตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือการรับโอนสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงิน
6. ทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
7. การออกหนังสือค้ำประกันและการอาวัล

8. การให้บริการทางการเงิน
9. การให้บริการบัตรเครดิต
10. การออกบัตรเงินฝาก
11. การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน หรือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุน
12. การจัดการหรือรับจัดการกองทุน
13. ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะทำนองเดียวกับ ข้อ 1 ถึง ข้อ 12

ปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลมีนโยบายให้รัฐวิสาหกิจประเภทเกษตรกรรม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การเงินและบริการ ซึ่งมีได้จัดตั้งขึ้นในรูปของบริษัทจำกัด ต้องนำรายได้ส่งเข้ารัฐ ในอัตราตามที่รัฐมนตรีกำหนด แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติธนาคารออมสินพ.ศ. 2489 มิได้มีบทบัญญัติใดกำหนดให้ธนาคารออมสินต้องนำรายได้ส่งเข้ารัฐบาล ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว วันที่ 12 เมษายน 2542 จึงมีพระราชบัญญัติเกี่ยวกับรายจ่ายของธนาคารออมสิน สรุปสาระสำคัญคือรายได้ที่ได้มาในปีหนึ่งๆ ให้ธนาคารออมสินจ่ายเป็นรายจ่ายในการดำเนินงานดังนี้ (1) จ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก (2) จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการธนาคารออมสินภายในวงเงินที่รัฐมนตรีเห็นชอบ (3) จ่ายเป็นเงินอื่นใดที่ต้องจ่ายตามข้อผูกพัน เมื่อหักรายจ่ายทั้ง 3 ข้อแล้วหากยังมีเงินเหลือ นั่นคือ “ กำไร ” ให้จัดสำรองเพื่อการขยายงานส่วนที่หนึ่ง ส่วนที่สองให้นำส่งรัฐ ในอัตราตามที่รัฐมนตรีกำหนด ถ้ายังเหลืออีกก็ให้สะสมไว้สำหรับการธนาคารออมสินต่อไป แต่ถ้ายears ได้ปีใดเกิดไม่พอจ่ายก็ให้จ่ายจากเงินสะสมเท่าจำนวนที่ขาด หากยังไม่พอจ่ายรัฐก็จะจ่ายให้ธนาคารออมสินเท่าที่จำเป็น หมายความว่ารัฐบาลค้ำประกันเงินฝากธนาคารออมสิน 100 % มาโดยตลอด

ปัจจุบัน ธนาคารออมสินเปิดดำเนินธุรกิจยังไม่ครบทั้ง 12 ข้อตามพระราชกฤษฎีกาปี 2541 โดยอยู่ในช่วงวางแผน หรือเตรียมบุคลากร หรือดำเนินการไปบ้างเช่น ในปี 2541 ธนาคารเริ่มให้บริการด้วยเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้สมัครเป็นสมาชิก ATM POOL ของธนาคารพาณิชย์ โดยทำงานร่วมกับบริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด (Processing Center Co., LTD.: PCC) เพื่อติดตั้งระบบ ATM POOL และได้ทดลองระบบแล้ว คาดว่าในอนาคตลูกค้าที่มีบัตร ATM ของธนาคารออมสินจะสามารถใช้บริการ ATM POOL ได้ ณ. 31 ธันวาคม 2542 ธนาคารสามารถให้บริการด้วยเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ซึ่งติดตั้งเรียบร้อยแล้วจำนวน 149 เครื่องทั่วประเทศ

ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ธนาคารได้ติดตั้งระบบ Financial Information System (FIS) เพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ในการ

ตัดสินใจของผู้บริหารมากขึ้น พร้อมทั้งนำระบบ Treasury System มาใช้ในการบริหารเงินทุนของธนาคารซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานของธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคารให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น ธนาคารได้นำระบบ Internet มาใช้เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลของธนาคารในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ธุรกิจและข้อมูลข่าวสารของธนาคาร บริการทางการเงิน บริการตรวจรางวัลสลากออมสิน เป็นต้น โดยสามารถค้นคว้าได้ที่ <http://www.gsb.or.th> นอกจากนี้ยังมีระบบ Intranet เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคารทั้งในสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ

ในภาพรวมธนาคารออมสินยังคงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับฝากเงินในหลายรูปแบบจากประชาชนเพื่อนำมาเป็นเงินทุน โดยแบ่งเงินทุนเป็น 3 ระยะตามแหล่งที่มา เรียกว่า “แหล่งที่มาของเงินทุน” ดังนี้

เงินทุนระยะสั้น เป็นเงินที่รับฝากมีกำหนดจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือมีระยะครบกำหนดถอนคืนได้ดอกเบี้ยตามสัญญาไม่เกิน 1 ปีนับจากวันที่ฝาก เช่นเงินฝากชนิดกระแสรายวัน, ชนิดเพื่อเรียก, ชนิดเพื่อเรียกพิเศษ, ชนิดประจำ 3, 6, 12 เดือน มักเรียกรวมกันว่าเงินฝากออมสิน

เงินทุนระยะปานกลาง เป็นเงินที่รับฝากมีกำหนดจ่ายคืนตามกำหนดเวลามากกว่า 1 ปี เช่นเงินฝากสลากพิเศษ 3 ปี เงินฝากประจำ 1 เดือน (ฝากทุกเดือนจำนวน 24 เดือนจึงจะถอนคืนได้ดอกเบี้ยตามสัญญา)

เงินทุนระยะยาว เป็นเงินที่รับฝากมีกำหนดให้ถอนคืนได้ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป เช่นเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต เงินฝากประเภทสลากชนโชค 10 ปี (ปัจจุบันหยุดจำหน่าย)

เมื่อได้เงินทุนมา ธนาคารจะนำไปลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ เรียกว่า “การใช้ไปของเงินทุน” เพื่อหารายได้เข้าสู่ธนาคาร เช่น ให้กู้แก่รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจในรูปเงินกู้ พันธบัตร ตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือให้กู้แก่เอกชนในรูปหุ้นกู้ หุ้นสามัญ หน่วยลงทุน หรือหลักทรัพย์โดยมีสัญญาขายคืน มีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยและเงินปันผล การใช้ไปของเงินทุนแบ่งได้เป็น 3 ระยะเช่นเดียวกับแหล่งที่มาของเงินทุน

ณ. สิ้นปี 2542 ธนาคารออมสินสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของธนาคารได้ตามตารางที่ 1.1 จะเห็นว่าแหล่งที่มาของเงินทุน มาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออม และแหล่งที่ใช้ไปของเงินทุนมาจากการเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน และการเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ

ตารางที่ 1.1 ผลการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักธนาคารออมสิน

หน่วย : ล้านบาท

	ปี 2540	ปี 2541	ปี 2542
การได้มาของเงินทุนและการใช้ไปของเงินทุน	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน
1. การเป็นธนาคารเพื่อการออม	246,980	334,094	377,877
1.1 เงินฝากทั่วไป (ระยะสั้น)	213,723	263,032	280,545
1.2 เงินฝากสลาก (ระยะปานกลาง)	24,177	60,190	84,402
1.3 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตฯ (ระยะยาว)	9,088	10,872	12,930
2. การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ			
2.1 เงินลงทุนระยะสั้น	81,344	109,658	55,816
2.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่รวมหุ้นกู้ (ระยะยาว)	21,830	25,751	19,775
2.3 เงินลงทุนระยะยาวภาคเอกชน (หุ้น+หน่วยลงทุน)	12,435	12,676	14,505
2.4 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ระยะปานกลาง)	544	573	881
3 การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป			
3.1 สินเชื่อเคหะ(ระยะปานกลาง)	21,437	22,778	21,035
3.2 สินเชื่อบุคคลอื่น ๆ (ระยะปานกลาง)	14,655	15,938	16,909
4 การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน			
4.1 สินเชื่อกองทุนพัฒนาชนบท(ฉ.30 พ.ย.2542)**	461	519	593
4.2 สินเชื่อออมสินพัฒนาสังคม(ฉ.30 พ.ย.2542)**	266	357	279
4.3 สินเชื่อสถานศึกษา	305	609	1,216
4.4 สินเชื่อกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค(RUDEF)**	-	-	171
4.5 กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม			
- จำนวนโครงการที่ได้รับความช่วยเหลือ	0	62 โครงการ	1,626 โครงการ
- จำนวนเงินที่ให้ความช่วยเหลือ**	0	20	1,607
4.5 การเปิดธนาคาร โรงเรียน	0	1 แห่ง	22 แห่ง
4.6 การเปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม	0	1 แห่ง	6 แห่ง
4.7 การเปิดสาขาธนาคารชุมชน	0	0	1 แห่ง
5 การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ			
5.1 เงินลงทุนและให้กู้แก่รัฐบาล(ระยะยาว)	18,000	43,944	138,366
5.2 เงินลงทุนและให้กู้แก่รัฐวิสาหกิจ(ระยะยาว)	97,290	117,810	137,266

ที่มา : รายงานประจำปี , จุลสารออมสินฉบับที่ 159 , ** หมายถึงเงินลงทุนระยะปานกลาง

จากผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของธนาคารตารางที่ 1.1 พอลจะสรุปเป็นตารางแสดงสัดส่วนแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนได้ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงสัดส่วนแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน หน่วย : เปอร์เซ็นต์

	แหล่งที่มาของเงินทุน				แหล่งใช้ไปของเงินทุน		
	2540	2541	2542		2540	2541	2542
ระยะสั้น	86.5	78.7	74.2	ระยะสั้น	30.3	31.3	13.6
ระยะปานกลาง	9.8	18.0	22.3	ระยะปานกลาง	14.0	11.6	10.6
ระยะยาว	3.7	3.3	3.4	ระยะยาว	55.7	57.1	75.8
รวม	100	100	100	รวม	100	100	100

ที่มา : คำนวณจากตาราง 1.1

และหากพิจารณาให้ละเอียดถึงแหล่งที่มาของเงินทุนจะพบว่าตั้งแต่ปี 2540 ถึงปี 2542 ยังคงเป็นระยะสั้นที่มีแนวโน้มลดลงไม่มากจากร้อยละ 86.5 ในปี 2540 เป็นร้อยละ 74.2 ในปี 2542 ในขณะที่ ใช้ไปในการลงทุนระยะสั้นมีแนวโน้มลดลงมากจากร้อยละ 30 ในปี 2540 เป็นร้อยละ 13.6 ในปี 2542 แต่กลับใช้ไปในเงินลงทุนเป็นระยะยาวเป็นส่วนใหญ่ ถึงกว่าร้อยละ 50 ในปี 2540 และเพิ่มเป็นร้อยละ 75.8 ในปี 2542 ดังตารางที่ 1.2

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารมีแหล่งที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่เป็นระยะสั้น แต่ใช้ไปในการลงทุนเป็นระยะยาวในสัดส่วนที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับเช่นนี้ย่อมทำให้การบริหารเงินทุนให้มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการรักษาสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีแนวโน้มจะประสบปัญหามากขึ้นเป็นลำดับ จากปัญหา ทำให้ผู้วิจัยคิดว่าควรให้ความสนใจหาวิธีเพิ่มปริมาณเงินฝากระยะปานกลางและระยะยาวของธนาคารให้อยู่ในสัดส่วนที่มากขึ้นเพื่อปรับสัดส่วนให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงินทุน โดยเน้นให้ลูกค้ามาใช้บริการ “เงินฝากสลาก” หรือ “สลากออมสินพิเศษ” หรือ “สลากออมสิน” หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า “สลาก”

และเมื่อหันมาพิจารณาสถิติการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินฝากสลากในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ประจำปี 2537 ถึงปี 2542 จะเห็นว่าเงินฝากทั่วไปมีอัตราการเพิ่มขึ้นแต่ละปีในสัดส่วน ที่ลดลงจากร้อยละ 92.67 ในปี 2538 เป็นร้อยละ 55.76 ในปี 2541 และร้อยละ 51.24 ในปี 2542 ส่วนเงินฝากสลากมีอัตราการเพิ่มขึ้นแต่ละปีในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จากร้อยละ 7.33 ในปี 2538 เป็น ร้อยละ 44.24 ในปี 2541 และร้อยละ 48.74 ในปี 2542 ดังตารางที่ 1.3

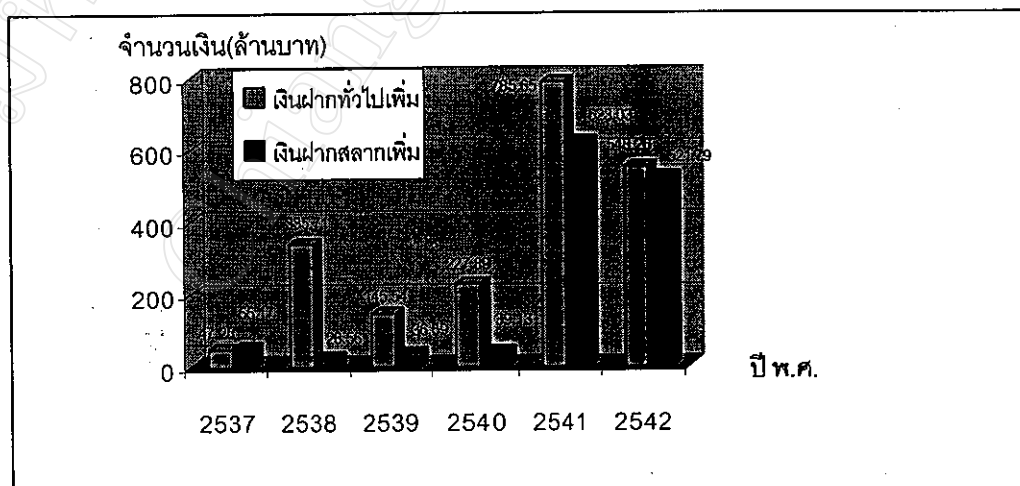
ตารางที่ 1.3 แสดงสัดส่วนเงินฝากทั่วไปเปรียบเทียบกับเงินฝากสลาก

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ปริมาณเงินฝาก ทั่วไป ส่วนที่เพิ่มขึ้น (1)	%เงินฝาก ทั้งหมด (2)	ปริมาณเงินฝาก สลาก ส่วนที่เพิ่มขึ้น (3)	%เงิน ฝากทั้ง หมด (4)	รวมเงินฝาก ที่เพิ่มขึ้น ทั้งหมด (1)+(3)	%เงิน ฝากทั้ง หมด (2)+(4)
2537	47.25	46.13	55.17	53.87	102.42	100
2538	335.71	92.67	26.56	7.33	362.27	100
2539	145.54	79.87	36.69	20.13	182.23	100
2540	227.89	85.35	39.13	14.65	267.02	100
2541	785.65	55.76	623.38	44.24	1,409.03	100
2542	548.26	51.24	521.79	48.76	1,070.05	100

ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารออมสินภาค 5

และเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้นสามารถแสดงการเปรียบเทียบได้ด้วยกราฟ ดังนี้



ภาพ 1.1 แสดงการเปรียบเทียบปริมาณเงินฝากส่วนที่เพิ่มขึ้นระหว่างเงินฝากทั่วไปกับเงินฝาก สลากของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารออมสินภาค 5

จากปัญหา และสถิติการเพิ่มขึ้นอย่างมากของปริมาณเงินฝากสลากในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ประจำปี 2541 และ 2542 ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินของผู้มาติดต่อใช้บริการธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องเช่น เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา อัตราผลตอบแทน(ดอกเบี้ย) ผลตอบแทนของสลาก รายได้ครัวเรือน เงินออมของครัวเรือน พฤติกรรมการเสี่ยงโชค หรือมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอิทธิพลต่อการซื้อสลากของผู้ฝาก และเพื่อทราบว่าหากราคาสลากต่อหน่วยเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจะมีผู้ซื้อหรือไม่ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อสลาก ซึ่งจะเป็แนวทางให้ธนาคารใช้ในการวางแผนระดมเงินฝากประเภทสลากต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินราคาหน่วยละ 50 บาท ตามเงื่อนไขที่ใช้ในปัจจุบัน
2. เพื่อต้องการหาราคาสลากต่อหน่วยและระยะเวลาในการออกรางวัลที่ได้รับความนิยม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผนงานด้านนโยบายเงินฝากสลากออมสิน เพื่อเพิ่มปริมาณเงินฝากสลากให้อยู่ในสัดส่วนที่มากขึ้น คือปรับสัดส่วนที่มาของเงินทุนให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงินทุน เป็นแนวทางหนึ่งของการลดปัญหาการบริหารเงินทุนให้มีประสิทธิภาพควบคู่กับการรักษาสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสลากออมสินของลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 7 สาขา ประกอบไปด้วย

1. ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่
2. ธนาคารออมสินสาขาท่าแพ
3. ธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก
4. ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. ธนาคารออมสินสาขาทิพย์เนตร
6. ธนาคารออมสินสาขาหนองหอย
7. ธนาคารออมสินสาขาบวกรกหลวง