

บทที่ ๑

บทนำ



### ลักษณะของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญมากในเศรษฐกิจของประเทศ จนเราคาดไม่ถึงว่าระบบเศรษฐกิจของประเทศจะขยายตัวอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร ถ้าไม่มีบริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเป็นหัวใจของโครงสร้างของระบบการเงินของประเทศ เพราะสามารถเพิ่มปริมาณเงิน (Money Supply) ของชาติคือเพิ่มอำนาจการซื้อของประชาชนลักษณะพิเศษนี้เองมีผลให้ธนาคารพาณิชย์แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ๆ คือนอกจากการรับฝากเงินประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถามแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังสามารถรับฝากเงินประเภทฝากประจำนำเงินที่มีอยู่ไปให้กู้ยืมและลงทุนในประเทศและในต่างประเทศ ธนาคารมีส่วนให้การใช้ทรัพยากรของชาติมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แม้ว่าธนาคารจะมีได้ "สร้าง" ความมั่นใจ (ทรัพยากร) ขึ้นมาใหม่ก็จริง แต่การให้กู้ยืมและการลงทุนและกิจการอื่น ๆ ที่ต่อเนื่องกัน ช่วยให้เกิดกรรมวิธี (Process) ทางด้านเศรษฐกิจคือการผลิตการแจกแจงอุปโภคบริโภค ได้มีผู้เรียกธนาคารพาณิชย์ว่า "Department Stores of Finance" (ร้านสรรพสินค้าของการเงิน) เพราะธนาคารให้บริการกว้างขวางในด้านการเงิน จึงให้ธนาคารมีอิทธิพลสูง ดังนั้นคำกล่าวข้างบนจึงเป็นความจริง เพราะประชาชนได้รับบริการจากธนาคารมากมายหลายประการ เหลือเกิน เช่น การให้กู้ยืม การลงทุนในหลักทรัพย์ ขายเช็คของธนาคาร (ของสมุหบัญชี) ออกเช็คเดินทาง สั่งจ่ายเงิน ดูแลทรัพย์สิน ซื้อขายหุ้นให้ลูกค้า ออกหุ้น ขายประกัน รับฝากสิ่งของมีค่า ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ออกเลตเตอร์ออฟเครดิต รับฝากเงินของทางการ คำประกันตัวเงิน ฯลฯ เป็นต้น

---

เมธี คุลยจินดา. การเงินการธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๒.

การรับฝากเงินเป็นธุรกิจที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ เพราะเงินฝากเป็นแหล่งที่มาส่วนใหญ่ของเงินที่ธนาคารจะนำไปใช้ในการให้กู้ยืมหรือลงทุนและการดำเนินงานอื่น ๆ การที่ประชาชนฝากเงินกับธนาคาร นอกจากจะเป็นประโยชน์ตอบแทนด้วยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย เนื่องจากธนาคารรับฝากเงินหลาย ๆ รายรวมกันเป็นเงินจำนวนมากแล้วได้อาศัยเงินส่วนหนึ่งที่ลูกค้านำมาฝากไว้นั้น นำไปให้กู้ยืมหรือลงทุนในธุรกิจการค้าอุตสาหกรรมและธุรกิจเหล่านั้นโดยตรงได้ ในการรับฝากเงินธนาคารพาณิชย์และผู้ฝากเงินมีความสัมพันธ์กันในฐานะลูกหนี้และเจ้าหนี้ เงินที่รับฝากเป็นสิทธิ์ของธนาคารซึ่งจะนำไปใช้ได้ภายใต้พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๐๔ และพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งรัฐบาลเป็นผู้กำหนด ผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้เงินที่รับฝากไปให้กู้ยืมหรือลงทุนตกเป็นของธนาคารเอง และจะจ่ายให้ผู้ฝากเฉพาะเงินต้นหรือจ่ายดอกเบี้ยด้วยในอัตราที่รัฐบาลกำหนด

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาดูบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ เพื่อวัตถุประสงค์หลายประการอันได้แก่

๑. ศึกษาบริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์มีไว้บริการประชาชน
๒. ศึกษารวบรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีต่อบริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์
๓. เพื่อสำรวจถึงความต้องการของประชาชนในด้านบริการเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละธนาคารมีไว้บริการลูกค้า

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิตแล้ว ยังมีประโยชน์ดังต่อไปนี้คือ

๑. เพื่อปรับปรุงบริการของธนาคารพาณิชย์ให้สามารถอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นกว่าเดิม และสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงบริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

วาริ หะวานนท์. การบัญชีธนาคารและการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๒.

๒. ช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคาร
๓. ช่วยให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคด้านบริการเงินฝากของธนาคาร

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษารังนี้เป็นการศึกษาด้านผู้บริโภค ซึ่งมีเนื้อหาที่จะศึกษาให้ละเอียดลงไปได้อีกมาก แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องทุนทรัพย์ กำลังคนรวมทั้งเวลาที่จะใช้ศึกษาทำให้ผู้เขียนไม่สามารถศึกษาได้อย่างกว้างขวางและสมบูรณ์เต็มที่จึงต้องจำกัดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

๑. ทำการสำรวจเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร
๒. ทำการสำรวจเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทย

### วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษารังนี้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการสำรวจ (Servey Method) แต่ก่อนที่จะทำการสำรวจได้ศึกษาจากทฤษฎีและรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบตลาดเงินเข้าใจความหมายและผลของบริการเงินฝากโดยละเอียด แล้วจึงนำความรู้ที่ได้ไปวางแผนการสำรวจในขั้นต่อไป แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษารังนี้จึงประกอบด้วยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารเพื่อให้เข้าใจความหมาย ความสำคัญ ความต้องการ ประวัติความเป็นมา โครงสร้างประเภทของบริการเงินฝาก เชื่ค ตลอดจนการให้ความคุ้มครองต่อเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) นั้นได้จากการสำรวจ (Survey) มีลำดับการรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑. เลือกวิธีการวิจัย เนื่องจากการศึกษารังนี้ต้องการศึกษาด้านความคิดเห็นของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการศึกษาอย่างกว้าง ๆ ครอบคลุมไปถึงบุคคลอาชีพต่าง ๆ จึงต้องใช้วิธีสร้างแบบสอบถาม ส่วนเทคนิคในการรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์โดยพนักงาน (Personal Interview) เนื่องจากผู้เขียนมีความเห็นว่าลักษณะปัญหาที่จะถามเป็นเรื่องธรรมดาทั่วไป ผู้ให้สัมภาษณ์ยินดีที่จะเปิดเผยกับพนักงานสัมภาษณ์และความยาวของแบบสอบถามก็ไม่ยาวเกินไป จึงต้องใช้เวลาในการตอบมาก อีกทั้ง



ยังเป็นวิธีที่จะทำได้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดและควบคุมการเก็บข้อมูลได้อย่างใกล้ชิด

๒. กำหนดจำนวนตัวอย่าง เนื่องจากความจำกัดทางด้านทุนทรัพย์ และกำลังคนจึงกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษาริเคราะห์ ๔๐๐ ราย และเพื่อสำหรับแบบสอบถามที่อาจจะไม่สมบูรณ์จึงกำหนดตัวอย่างให้เกินไว้ ๑๐% รวมจำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจ ๔๔๐ ราย

๓. วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มลงไปจากจำนวนประชากรทั้งหมดโดยไม่เจาะจง ประชากรทุกคนมีโอกาสที่จะถูกเลือกมีโอกาสเท่ากันทุกคน

๔. การสร้างแบบสอบถาม ได้ร่างเป็นแนวทางแบบสอบถามขึ้นให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการทั้งหมด ในการร่างนี้ต้องใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ตลอดจนคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าส่วนเลขานุการฝ่ายต่างประเทศ ธนาคารศรีนครจำกัด มาประกอบกัน เพื่อให้แบบสอบถามมีความรัดกุมต่อเนื่องเป็นเหตุ เป็นผลกัน และเข้าใจได้ง่ายที่สุด ต่อจากนั้นผู้เขียนได้นำร่างแบบสอบถามมาทดลองสัมภาษณ์เพื่อน ๆ ที่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ และขอความเห็นเพิ่มเติม โดยเฉพาะเรื่องความยาวของแบบสอบถาม เพราะปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มักจะพิจารณาอย่างคร่าว ๆ ว่าแบบสอบถามมีความยาวก็หน้า ถ้ายาวมากก็มักจะไม่มีใครอยากตอบหรืออาจตอบเร็ว ๆ โดยไม่คิดเพราะต้องการให้จบ ๆ ไป จึงปรับปรุงให้มีความยาวเพียง ๒ หน้ากระดาษยาว ผลพลอยได้อีกประการหนึ่ง คือ ลดรายจ่ายกระดาษพิมพ์ แบบสอบถามลงได้อีกมาก

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีหัวข้อความสำคัญ ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลของผู้ให้ความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามและในการให้สัมภาษณ์
๒. ปริมาณของผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทต่าง ๆ
๓. บริการเปิดบัญชีเงินฝาก การนำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีและการถอนเงินของธนาคารพาณิชย์ มีบริการเป็นประการใด
๔. ความผิดพลาดที่พบเห็นในธนาคารพาณิชย์ด้านบริการเงินฝาก
๕. บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในที่นี้หมายถึงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์
๖. เหตุผลและสิ่งจูงใจประชาชนมาใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์
๗. สถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ควรมีลักษณะประการใด

๘. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระเบียบการและการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์  
ด้านบริการเงินฝาก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ แยกออกเป็น ๒ ส่วน คือข้อมูลส่วนตัว ๆ ไป และส่วน  
ที่เป็นแบบสอบถาม ทางด้านความคิดเห็น ผู้เขียนได้พยายามระวังในการตั้งคำถามอย่างที่สุด โดยเฉพาะ  
ในการสัมภาษณ์ จะมีเวลาเป็นสิ่งจำกัด ผู้เขียนจึงได้จัดกลุ่มประโยคที่ใช้ในการศึกษานี้ในรูปต่าง ๆ  
ดังต่อไปนี้

ก. คำถามที่มีคำตอบได้ ๒ อย่าง (Dichotomous Question) เช่น ให้ตอบว่า  
"มีจำนวนเพียงพอ" หรือ "มีจำนวนไม่เพียงพอ" ในข้อ ๖ และ "จำเป็น" หรือ "ไม่จำเป็น" ในข้อ ๔

ข. คำถามที่มีเลือกคำตอบได้หลายอย่าง (Multiple Choice Questions) ผู้เขียนจะ  
ให้คำตอบหลาย ๆ คำตอบโดยให้ผู้ตอบมีโอกาสเลือกให้ตรงกับความคิดเห็นของตนให้มากที่สุด เช่น  
คำถามในข้อ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๗, ๘, ๑๐ และ ๑๑

ค. คำถามที่ให้เลือกตอบบางข้อให้ตอบได้เพียงคำตอบเดียว และบางคำถามให้เลือกตอบ  
ได้มากกว่า ๑ คำตอบเช่น ข้อ ๑, ๕, ๗, และ ข้อ ๑๑ -

ง. คำถามที่เปิดโอกาสให้ตอบเต็มที่ (Free Answer หรือ Open-End Questions)  
ผู้เขียนต้องการให้ผู้ตอบได้ตอบเต็มที่เท่าที่จะตอบได้ ดังเช่น คำถามในข้อที่ ๑๒

การออกงานสนาม

ในการรวบรวมข้อมูลนอกจากผู้เขียนจะเป็นผู้ออกสัมภาษณ์แล้ว ยังได้รับความร่วมมือจากท่าน  
อาจารย์ที่ปรึกษา และจากญาติสนิทมิตรสหายในการออกสัมภาษณ์ โดยเฉพาะมิตรสหายที่กำลังปฏิบัติงาน  
ในธนาคารพาณิชย์ และตามสถานที่ราชการ อาทิเช่น กระทรวงกลาโหมและกรมตำรวจหลายท่านโดยผู้  
เขียนได้แจ้งให้ผู้ออกสัมภาษณ์ ข้ใจตั้งแต่วัตถุประสงค์ของการวิจัย จนถึงคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม

งานสนามได้เริ่มในวันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๒๒ และเสร็จสิ้นลงในวันที่ ๓๑ สิงหาคม  
พ.ศ. ๒๕๒๒ รวม ๑๐ วัน ได้จำนวนตัวอย่าง ๔๑๒ ราย (แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ๔ ราย ตัดออก  
๓ รายเพื่อให้จำนวนตัวอย่างครบ ๔๐๐ รายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้) ในช่วงเวลาที่ออกงานสนามนั้น  
ผู้เขียนและเพื่อนที่ช่วยในการออกงานสนามได้มีการติดต่ออย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความจริง  
มากที่สุด และนับ เป็นโชคดียิ่งของผู้เขียนที่ได้พนักงานสัมภาษณ์ที่มีการศึกษาสูง สำเร็จการศึกษารัฐกิจ  
บัณฑิตและ เศรษฐศาสตรบัณฑิต ดังนั้นอุปสรรคด้านงานสนามจึงมีเพียงเล็กน้อย

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้เขียนได้รวบรวมแบบสอบถามโดยจัดแบ่งออกเป็นความข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ อาทิ เช่น เพศ, สถานภาพส่วนตัว, อายุ, การศึกษา, รายได้ต่อเดือนและอาชีพจัดเตรียม กระจายและตีตาราง เพื่อแจกแจงข้อมูลจากการตอบของผู้ให้สอบถามและสัมภาษณ์ทั้งหมด ในแต่ละชุดของกลุ่มหนึ่ง ๆ ผู้เขียนได้เตรียมตารางเพื่อแจกแจงข้อมูลทุกข้อ ในข้อที่เป็นคำถามเปิด (Open-End Question) คำตอบจะกระจายไปตามความคิดเห็นของผู้ให้สอบถามและสัมภาษณ์จึงต้องทำการรวบรวมคัดลอกข้อความที่เป็นคำตอบออกมาให้หมดแล้วพิจารณาหมวดหมู่ ข้อไหนที่มีความหมายเหมือนกันก็จัดไว้ด้วยกัน

เมื่อแจกแจงข้อมูลจากคำตอบของทุกข้อความแล้ว ผู้เขียนได้ทำการรวมคะแนนของแต่ละกลุ่มผู้ใช้สำหรับข้อที่เป็นคำถามเปิด หรือแสดงข้อคิดเห็นต่าง ๆ ข้อความใดซ้ำกันหรือเหมือนกันก็จัดรวมไว้พวกหนึ่ง ส่วนข้อความไหนไม่ซ้ำกันเลย ก็จัดเอาไว้เป็นหนึ่งคำตอบหรือหนึ่งความคิดเห็น

เมื่อได้ผลรวมของคำตอบทั้งหมดแล้วจึงนำมาลงตารางวิเคราะห์ ซึ่งได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า และทำการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา