

ชื่อเรื่องการค้าค้ำแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภัยของลูกค้า
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวพูนพิสมัย นามเทพ

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้ำแบบอิสระ

ผศ.วัชร ฤทธิกันนท์	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์	กรรมการ
ผศ.ดร.ศุภวัฒน์ รุ่งสุริยะวิบูลย์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าค้ำแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของธนาคาร (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินออมปลอดภัยของลูกค้า (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเงินฝากปลอดภัย ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ทั้งลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภัยและไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบโลจิท ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณค่าความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximun Likelihood Estimate :MLE) โดยแสดงค่า Marginal effects

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.8 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 17.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 23.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 18.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 11.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 23.0 จำนวนธนาคารที่ใช้บริการคือ 2 ธนาคาร ร้อยละ 20.0 มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 48.5 ระยะเวลาในการติดต่อทำรายการหน้าเคาน์เตอร์คือ 6-10 นาที ร้อยละ 28.0 ใช้บริการธนาคาร 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 16.0 ฝากเงินปลอดภัยต่องวด จำนวน 1,000 – 2,000 บาท ร้อยละ 38.0 สิทธิประโยชน์ในการจูงใจให้ฝากเงินปลอดภัยคือได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสูงกว่า การฝากเงินประเภทอื่นๆ ร้อยละ 27.0

ผลการศึกษาจากการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี พบว่าปัจจัยที่มีผลมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการบริการ ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่ฝากเงินฝากปลอดภาษี เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านเงื่อนไขด้านสิทธิประโยชน์ และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้า โดยใช้โลจิสติกโมเดล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้บริการ เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาปัญหาของผู้ที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี พบว่าด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝาก ควรลดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำลง จาก 1,000.00 บาท เป็น 500.00 บาท และเพิ่มรางวัลชิงโชคทองคำ สำหรับบัญชีโบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน ปัญหาด้านพนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารควรประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้า ปัญหาด้านอาคาร/สถานที่ พบว่า ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ และมีป้ายบอกช่องบริการให้ชัดเจน

Independent Study Title Factors Affecting Tax-exemption Saving Deposit of Customers of a Commercial Bank in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Poonpisamai Namthep

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Asst. Prof. Watcharee Prugsiganont Chairperson

Assoc.Dr.Prof. Prasert Chaithip Member

Asst.Dr.Prof. Supawat Rungsuriyawiboon Member

ABSTRACT

This study involved understanding about the general features and behavior of bank clients who used saving services, the factors influencing their choice to use tax-exemption saving deposit, and the problems associated with provision of tax-exemption saving deposit by a commercial bank in Mueang District of Chiang Mai Province. Information were collected from 200 samples of both users and non-users of tax-exemption saving deposit. Analyses were based on the results of descriptive statistics including frequency, percentage and arithmetic mean, and application of the Logit model using Maximum Likelihood Estimate: MLE and marginal effects techniques.

The study found the majority of users of tax-exemption saving deposit were characterized as male (46.8%), aged between 30-39 (17.0%), married (23.5%), bachelor's degree graduate (18.0%), engaged in personal business/trading (11.5%), having 15,001-30,000 baht average monthly income (23.0%), using services of two commercial bank (20.0%), holding a saving account (48.5%), taking 6-10 minuted each time to do banking transactions at counter (28.0%), using bank services 3-5 times per month (16.0%), depositing 1,000-2,000 baht into tax- exemption saving account per installment (38.0%) and having the relatively higher interest rate as the primary incentive for saving in the tax-exempt category (27.0%).

The factors influencing the customer's choice to use tax-exempt saving services were found to be, in order of significance upon ranking scores bank workers who provided services (4.41), interest rate from this category of saving (4.00), conditions for other benefits (3.99), bank location/building (3.91), reputation of the bank (3.69) marketing and public relation (3.50), and technology and information services (3.87). Meanwhile, the primary factors discouraging the decision to use tax-exemption saving deposit were found to be the bank location/building (3.86), banking services providers (3.73), and benefits from other conditions and interest rate from using tax-exempt saving services (3.50).

The results from Logit model using marginal effect application revealed the decisive factors for using tax-exemption saving deposit at 0.05 statistical significant level to be banking services providers, conditions on interests, occupation, education, and monthly income, in order of significance.

From various problem indentified, the samples under study commented that, in the aspect of conditions and benefit of the tax-exempt saving problem, the minimum requirement for saving should be the reduced from 1,000 baht to 500 baht per month while the golden prize value for lucky draw should be increased for education bonus 36 month saving deposit, another special program, the bank worker should inform the customers more about the conditions and priviledge. About the bank's premise, adequate provision should be made for parking space and direction signs.