

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภัยและเงินฝากแบบไม่ปลอดภัยของธนาคาร วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภัยของธนาคาร และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภัยและการระดมเงินฝากแบบปลอดภัยของธนาคาร โดยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามผู้มาใช้บริการฝากเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มบัญชีทั้งหมดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ได้แก่ จำนวนบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (current account) เงินฝากประจำ (fixed account) เงินฝากออมทรัพย์ (saving account) และเงินฝากประจำแบบผูกพัน (Contractual Saving) โดยใช้ฐานข้อมูลเงินฝาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ดังนี้

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภัยและไม่ใช้เงินฝากปลอดภัยของธนาคาร

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภัยและไม่ใช้เงินฝากปลอดภัยของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภัยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้กำหนดให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยกำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภัยโดยใช้แบบจำลอง logit model โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximun Likelihood Estimates :MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ในการใช้บริการเงินฝาก
ปลอดภาษีของธนาคาร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีและไม่ใช้บริการเงินฝากปลอด ภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ฝากเงินแบบปลอดภาษี และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้
บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statics) นำเสนออยู่ในรูปของตารางแจกแจง
ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาเพศของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วน
ใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 แบ่งตามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเงินฝาก
แบบปลอดภาษี พบว่าเป็นเพศชาย 52 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 เป็นเพศหญิงรวม 48 คน คิดเป็น
ร้อยละ 53.9 และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี เป็นเพศชาย 59 คน คิดเป็น
ร้อยละ 53.1 เป็นเพศหญิงรวม 41 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้บริการเงิน
ฝากแบบปลอดภาษี แสดงให้เห็นว่าลูกค้าเพศหญิงมีการฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าเพศชาย
ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

เพศ	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี (คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี (คน)	รวม
หญิง	48 (53.9)	41 (46.0)	89 (44.5)
ชาย	52 (46.8)	59 (53.1)	111 (55.5)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการฝากเงินของธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่า จำนวนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 15 คน ร้อยละ 7.5 เท่านั้น จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีตามกลุ่มอายุ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ฝากเงินฝากแบบปลอดภาษีมากกว่าฝากเงินแบบปลอดภาษี ยกเว้นกลุ่มอายุ 40-49 ปี ที่มีการฝากเงินปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

อายุ	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 30 ปี	30 (15.0)	27 (13.5)	57 (28.5)
อายุ 30 – 39 ปี	34 (17.0)	57 (28.5)	91 (45.5)
อายุ 40 – 49 ปี	15 (7.5)	11 (5.5)	26 (13.0)
อายุ 50 ขึ้นไป	21 (10.5)	5 (5.0)	26 (13.0)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.3 สถานภาพ

ผลการศึกษสถานภาพของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด รวมร้อยละ 43.5 และหย่าร้างหรือเป็นหม้าย มีเพียงร้อยละ 8.5 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ใช้ และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าฝากเงินแบบปลอดภาษี ยกเว้นสถานภาพหย่า/หม้าย ที่มีการฝากเงินปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 สถานภาพของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

สถานภาพ	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
โสด	39 (19.5)	48 (24.0)	87 (43.5)
สมรส	47 (23.5)	49 (24.5)	96 (48.0)
หย่า หรือ หม้าย	14 (7.0)	3 (1.5)	17 (8.5)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 75 คน ร้อยละ 37.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 36 คน ร้อยละ 18.0 และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 39 คน ร้อยละ 11.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท รวมร้อยละ 20.5 จบระดับชั้นอนุปริญญา และ จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้นรวม ร้อยละ 15.5 และ ร้อยละ 11.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้ และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่ากลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่ได้ฝากมากกว่าฝากเงินแบบปลอดภาษี แต่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีการฝากเงินปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

ระดับการศึกษา	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบ ไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
ประถมศึกษา	4 (2.0)	10 (5.0)	14 (7.0)
มัธยมศึกษาตอนต้น	9 (4.5)	13 (6.50)	22 (11.0)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	5 (2.5)	8 (4.0)	13 (6.5)
อนุปริญญา/ปวส.	12 (6.0)	19 (9.5)	31 (15.5)
ปริญญาตรี	36 (18.0)	39 (11.0)	75 (37.5)
ปริญญาโท	30 (15.0)	11 (5.5)	41 (20.5)
ปริญญาเอก	4 (2.0)	0 (0.0)	4 (2.0)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550) หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ผลการศึกษานับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2-4 คน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 แบ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และลูกค้ำเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือจำนวนมากกว่า 4 คน รวมร้อยละ 43.0 จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว น้อยกว่า 4 คน มีการฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าไม่ฝากเงินแบบปลอดภาษี แต่กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 4 คน ไม่ได้ฝากเงินปลอดภาษีมากกว่าฝาก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ลูกค้ำเงินฝากแบบปลอดภาษี(คน)	ลูกค้ำเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม(คน)
น้อยกว่า 2 คน	5 (2.5)	1 (0.5)	6 (3.0)
จำนวน 2-4 คน	62 (31.0)	46 (23.0)	108 (54.0)
จำนวนมากกว่า 4 คน	33 (16.5)	53 (26.5)	86 (43.0)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาอาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการรวม ร้อยละ 18.5 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน/สถาบันการเงินรวม ร้อยละ 18.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 อาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

อาชีพ	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี (คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี (คน)	รวม (คน)
รับราชการ	18 (9.0)	19 (9.5)	37 (18.5)
รัฐวิสาหกิจ	10 (5.0)	7 (3.5)	17 (8.5)
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	9 (4.5)	27 (13.5)	36 (18.0)
พนักงานสถาบันการเงิน	22 (11.0)	14 (7.0)	36 (18.0)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	23 (11.5)	22 (11.0)	45 (22.5)
รับจ้าง/วิชาชีพอิสระ	14 (7.0)	9 (4.5)	23 (11.5)
แม่บ้าน/เกษตรกร	2 (1.0)	2 (1.0)	4 (2.0)
อื่น ๆ	2 (1.0)	0 (0.0)	2 (1.0)
รวม	100	100	200

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 49.0 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีระดับรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป รวมร้อยละ 28.5 และมีระดับรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน รวมร้อยละ 22.0 ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน รวมร้อยละ 0.5 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้ และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มไม่ได้ฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าฝาก ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีการฝากเงินปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 5,000 บาท	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
5,000 – 15,000 บาท	16 (8.0)	28 (14.0)	44 (22.0)
15,001 – 30,000 บาท	46 (23.0)	52 (26.0)	98 (49.0)
ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป	38 (19.0)	19 (9.5)	57 (28.5)
รวม	100 (50.00)	100 (50.0)	200 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

: แบ่งระดับรายได้ ตามเกณฑ์ของธนาคาร

4.1.8 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษารายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ช่วงระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 39.0 มีระดับรายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 24.0 และมีระดับรายได้ ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 22.5 ส่วนครอบครัวที่มีระดับรายได้ 30,001-45,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้ และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าไม่ฝาก แต่กลุ่มรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ไม่ฝากเงินปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคาร

รายได้ครอบครัว เฉลี่ยต่อเดือน	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบ ไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 5,000 บาท	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
5,000 – 15,000 บาท	37 (18.5)	41 (20.5)	78 (39.0)
15,001 – 30,000 บาท	22 (11.0)	26 (13.0)	48 (24.0)
30,001- 45,000 บาท	41 (20.5)	32 (16.0)	73 (36.5)
รวม	100 (50.0)	100 (50)	200 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

: แบ่งระดับรายได้ ตามเกณฑ์ของธนาคาร

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของลูกค้า ที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีและไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เงินฝากแบบปลอดภาษี และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statics) นำเสนออยู่ในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

4.2.1 จำนวนธนาคารที่ให้บริการ

ผลการศึกษาจำนวนธนาคารของกลุ่มผู้ให้บริการเงินฝากที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร 2 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือการใช้บริการเงินฝาก 3 ธนาคาร รวมร้อยละ 20.0 และ หนึ่งธนาคาร รวมร้อยละ 17.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้ และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามจำนวนธนาคารที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่าไม่ฝาก ยกเว้นกลุ่มที่ใช้บริการเงินฝาก 2 ธนาคาร ไม่ได้ฝากเงินแบบปลอดภาษีมากกว่า ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนธนาคารที่ผู้ฝากเงินที่ให้บริการ

จำนวนธนาคารที่ผู้ฝากเงินใช้บริการ	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม(คน)
1 ธนาคาร	17 (8.5)	17 (8.5)	34 (17.0)
2 ธนาคาร	40 (20.0)	71 (35.5)	111 (55.5)
3 ธนาคาร	34 (17.0)	6 (3.0)	40 (20.0)
มากกว่า 3 ธนาคาร	9 (4.5)	6 (3.0)	15 (7.5)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (50.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550) หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.2.2 ประเภทบัญชีเงินฝากที่ฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ
ผลการศึกษาประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝาก จำนวน 200 คน พบว่าผู้ใช้บริการเงินฝากมีการฝากเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์/ออมทรัพย์ร่วมโพธิ์มากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือการใช้บริการเงินฝากประจำ ประเภท 3, 6, 12, 24, 36 เดือน รวมร้อยละ 14.0 ส่วนการใช้บริการฝากเงินปลอดภาษี ร้อยละ 23.3 และผู้ฝากส่วนใหญ่ฝากแบบโบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน รวมร้อยละ 66.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ประเภทบัญชีของผู้ใช้บริการเงินฝาก

ประเภทบัญชีเงินฝาก ที่ฝากกับธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
-เงินฝากกระแสรายวัน หรือบัญชีเดินสะพัด	1 (8.5)	18 (9.0)	35 (10.3)
-เงินฝากออมทรัพย์/ ออมทรัพย์ร่วมโพธิ์	97 (48.5)	83 (41.5)	180 (52.4)
-ฝากประจำ ประเภท 3, 6, 12, 24, 36 เดือน	31 (15.5)	17 (8.5)	48 (14.0)
-เงินฝากปลอดภาษี	100 (40.0)	0 (0.0)	80 (23.3)
รวม	229 (66.0)	118 (34.0)	347 (100.0)
บัญชี - โบนัส 24 เดือน	34 (34.0)	0 (0.0)	34 (34.0)
- โบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน	66 (66.0)	0 (0.0)	66 (66.0)
รวม	100 (100.0)	0 (0.0)	100 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

: เลือกตอบประเภทบัญชีได้มากกว่า 1 ประเภท

4.2.3 ความถี่ในการติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร

ผลการศึกษาความถี่ในการติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารของกลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝาก จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีการติดต่อใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร จำนวน 1 – 2 ครั้ง /เดือน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือจำนวน 3 – 5 ครั้ง / เดือน รวมร้อยละ 21.5 และจำนวน 5– 10 ครั้ง / เดือน รวมร้อยละ 19.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามความถี่ในการติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน มีการฝากเงินแบบปลอดภาษี มากกว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร 1-2 ครั้งต่อเดือน ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การติดต่อใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการฝากเงินที่ธนาคาร

ความถี่ในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม (คน)
1 – 2 ครั้ง / เดือน	30 (15.0)	75 (37.5)	105 (52.5)
3 – 5 ครั้ง / เดือน	32 (16.0)	11 (5.5)	43 (21.5)
5 – 10 ครั้ง / เดือน	30 (15.0)	8 (4.0)	38 (19.0)
มากกว่า 10 ครั้ง / เดือน	8 (4.0)	6 (3.0)	14 (7.0)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.2.4 ระยะเวลาในการติดต่อทำรายการทำรายการหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง

ผลการศึกษาระยะเวลาในการติดต่อทำรายการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้งของกลุ่มผู้ใช้บริการฝากเงินที่ธนาคาร จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ในการติดต่อทำรายการใช้เวลา 6-10 นาทีต่อครั้ง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 เท่ากัน รองลงมาคือใช้เวลา 11-15 นาทีต่อครั้ง รวมร้อยละ 22.5 และเวลา 1-5 นาทีต่อครั้ง รวมร้อยละ 15.5 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี แบ่งตามระยะเวลาในการติดต่อทำรายการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้เวลา 6-10 นาที และ 11-15 นาที มีการฝากเงินแบบปลอดภาษี มากกว่าไม่ฝาก แต่กลุ่มอื่นไม่ฝากมากกว่าฝาก ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร

ระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี(คน)	ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี(คน)	รวม(คน)
1-5 นาที	7 (3.5)	24 (12.0)	31 (15.5)
6-10 นาที	56 (28.0)	56 (28.0)	112 (56.0)
11-15 นาที	32 (16.0)	13 (6.5)	45 (22.5)
มากกว่า 15 นาที	4 (2.0)	7 (3.5)	12 (6.0)
รวม	100 (50.0)	100 (50.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.2.5 การรับรู้และเข้าใจลักษณะการให้บริการเงินฝากของลูกค้ำที่ไม่ให้บริการเงินฝากปลอดภาษี

1) การทราบว่ามีการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ให้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่ามีการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี หรือเงินฝากโบนัส 24 เดือน และโบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน คิดเป็นร้อยละ 96.0 ส่วนน้อยที่ไม่ทราบว่ามีการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี เพียงร้อยละ 4.0 และส่วนใหญ่ทราบโดยการแนะนำของพนักงานร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของทางธนาคารร้อยละ 37.5 และ การแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 12.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของการทราบว่ามีการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี

การทราบว่ามีการให้บริการเงินฝากปลอดภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	4	4.0
ทราบ	96	96.0
รวม	100	100.0
แหล่งข้อมูล		
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของทางราชการ	6	6.3
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	36	37.5
การแนะนำของพนักงานธนาคาร	42	43.7
การแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการ	12	12.5
รวม	96	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

2) การทราบถึงเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบเกี่ยวกับเงื่อนไขของเงินฝากแบบปลอดภาษี ร้อยละ 58.0 และทราบ ร้อยละ 42.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของการทราบเงื่อนไขบริการเงินฝากปลอดภาษี

เงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบเงื่อนไข	42	42.0
ไม่ทราบเงื่อนไข	58	58.0
รวม	100	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

3) ความสนใจในการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจที่จะใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือในอนาคตยังมีความสนใจที่จะฝากเงินปลอดภาษี ร้อยละ 43.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และร้อยละของการทราบว่ามิบริการเงินฝากปลอดภาษี

ความสนใจในการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีกับ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจ	57	57.0
สนใจ	43	43.0
รวม	100	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

4) เหตุผลของการพิจารณาไม่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการฝากเงินแบบปลอดภาษีเนื่องจาก รายได้น้อยไม่เพียงพอที่จะฝากเงิน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 'ไม่สนใจ/ ไม่พอใจใน ผลตอบแทนที่ได้รับ' จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ 'และไม่เข้าใจเงื่อนไขและ สิทธิประโยชน์ของบัญชีเงินฝากปลอดภาษี' จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 118.6 ตามลำดับ ดัง ตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงเหตุผลของการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี

การไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี	จำนวน	ร้อยละ
เหตุผลของการพิจารณาไม่เลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี		
- รายได้ต่อเดือนไม่แน่นอน	33	15.7
- รายได้น้อย ไม่เพียงพอที่จะฝากเงิน	45	21.5
- มีความยุ่งยากที่จะต้องฝากเงินทุกๆ เดือนๆ ละ 1 ครั้ง	19	9.0
- ไม่สนใจ/ ไม่พอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ	42	21.0
- ไม่เข้าใจเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัญชีเงินฝากปลอดภาษี	39	18.6
- ชื่อเสียงของธนาคารไม่มั่นคง/ไม่น่าเชื่อถือ	7	3.3
- ไม่มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์	12	5.7
รายละเอียดที่ชัดเจนจากธนาคาร/พนักงานธนาคาร		
- การให้บริการของธนาคารไม่หลากหลาย / ไม่ตรงตามความต้องการ	3	1.4
- ข่าวสาร ข้อมูล เทคโนโลยีไม่ทันสมัย	9	4.3
รวม	209	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

: เลือกตอบเหตุผลการไม่ใช้บริการได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.6 ลักษณะการให้บริการเงินฝากของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ที่ใช้บริการเงินฝากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน ประกอบไปด้วยข้อมูลการฝากเงินแบบปลอดภาษี สิทธิประโยชน์ในการจูงใจ และความพึงพอใจในเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี นำเสนอ ดังนี้

1) การฝากเงินแบบปลอดภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการฝากเงินปลอดภาษีที่ธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีการฝากเงินงวดละ 1,000-2,000 บาท ร้อยละ 38.0 รองลงมาคืองวดละ 2,001 - 4,000 บาท จำนวน 45 คน ร้อยละ 24.0 และงวดละ 5,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 21.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนเงินฝากปลอดภาษีต่องวด/เดือน ที่ลูกค้าฝากเงิน

จำนวนเงินฝากแบบปลอดภาษีต่องวด	จำนวน	ร้อยละ
1,000 - 2,000 บาท	38	38.0
2,001 - 4,000 บาท	24	24.0
4,001 - 5,000 บาท	17	17.0
5,001 บาทขึ้นไป	21	21.0
รวม	100	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

2) สิทธิประโยชน์ในการจูงใจให้ฝากเงินปลอดภาษี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีที่ธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสิทธิประโยชน์หรือแรงจูงใจในการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี คือ ได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ สูงกว่าการฝากเงินประเภทอื่นๆ ร้อยละ 27.0 รองลงมาคือได้รับการยกเว้นภาษีของดอกเบี้ยเงินฝาก ร้อยละ 22.0 และมีสิทธิชิงโชคทองคำ (เฉพาะเงินฝากเพื่อการศึกษา 36 เดือน) ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษีที่ลูกค้าเลือกฝากเงิน

สิทธิประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
- ได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ สูงกว่าการฝากเงินประเภทอื่นๆ	27	27.0
- ได้รับการยกเว้นภาษีของดอกเบี้ยเงินฝาก	22	22.0
- มีสิทธิชิงโชคทองคำ (เฉพาะเงินฝากเพื่อการศึกษา 36 เดือน)	20	20.0
- ระยะเวลาในการฝากไม่นานเกินไป (24 เดือน หรือ 36 เดือน)	14	14.0
- สามารถฝากได้ทุกสาขา ไม่มีค่าธรรมเนียมฝากต่างจังหวัด	4	4.0
- หากถอนปิดบัญชีก่อนกำหนดยังได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่าเงินฝากออมทรัพย์	13	13.0
รวม	100	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

3) ความพึงพอใจในเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีที่ธนาคาร จำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจในเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี ร้อยละ 56.0 ซึ่งข้อจำกัดของเงื่อนไขคือ ส่วนใหญ่คือไม่สามารถถอนเงินบางส่วนได้ ถ้าต้องการถอนเงินก่อนกำหนดต้องปิดบัญชีเท่านั้น ร้อยละ 50.0 ของผู้ที่มีปัญหาจากการฝากเงินปลอดภาษี รองลงมาคือ การยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากได้เพียง 1 บัญชีต่อคน เท่านั้น และมียอดเงินฝากรวมกันต้องไม่เกิน 600,000 บาท ร้อยละ 32.2 ของคนที่พึงพอใจ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจในเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี

ความพึงพอใจในเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี	จำนวน	ร้อยละ
- พอใจ	44	44.0
- ไม่พอใจ	56	56.0
รวม	100	100.0
สาเหตุที่ไม่พอใจ เนื่องจาก		
- การฝากต้องจัดสรรเงินจำนวนเท่าๆกัน เข้าบัญชีเงินฝากทุกเดือน ขาดมิได้	10	17.8
- ยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากได้เพียง 1 บัญชีต่อคน เท่านั้น และมียอดเงินฝากรวมกัน ต้องไม่เกิน 600,000 บาท	18	32.2
- ไม่สามารถถอนเงินบางส่วนได้ ถ้าต้องการ ถอนเงินก่อนกำหนดต้องปิดบัญชีเท่านั้น	28	50.0
รวม	56	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร โดยใช้การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีโดยใช้มาตรวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้กำหนดให้มีความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยกำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการฝากเงินที่ธนาคาร จำนวน 200 คน ประกอบไปด้วยข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะฝากเงินแบบปลอดภาษี ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ด้านชื่อเสียงของธนาคาร ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่มีความสะดวก ด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและการบริการข่าวสารข้อมูล มีดังนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมาก แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่อัตราดอกเบี้ยได้รับการยกเว้นภาษี (4.46) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเมื่อเทียบกับเงินฝากประเภทอื่นๆ (4.38) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ (4.41) และอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมตามจำนวนเงินแต่ละงวด (4.32) ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยที่อัตราดอกเบี้ยได้รับการยกเว้นภาษี (3.97) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเมื่อเทียบกับเงินฝากประเภทอื่นๆ (3.78) และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ (3.67) ส่วนปัจจัยที่อื่น ๆ มีความสำคัญปานกลางเหมือนกัน ทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากการฝากเงินปลอดภาษี

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ แบบปลอดภาษี	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบ ไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า เมื่อเทียบกับ เงินฝากประเภทอื่นๆ	4.38	มาก	3.78	มาก	4.08	มาก
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า เมื่อเทียบกับ สถาบันการเงินอื่นๆ	4.41	มาก	3.67	มาก	4.04	มาก
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมตาม จำนวนเงินแต่ละงวด	4.32	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.90	มาก
อัตราดอกเบี้ยได้รับการยกเว้นภาษี	4.46	มาก	3.97	มาก	4.21	มาก
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 0.75 % ต่อปี (ก่อน 21 มี.ค.50) หรือ 0.25 % ต่อปี (หลัง 21 มี.ค.50)	3.30	ปาน กลาง	3.28	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 0.50% ต่อปี (ก่อน 21 มี.ค.50) หรือ 0.20% ต่อปี (หลัง 21 มี.ค.50)	3.14	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	4.00	มาก	3.50	มาก	3.75	มาก

หมายเหตุ: ที่มาจากการคำนวณ (2550)

4.3.2 ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมาก แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับมาก คือ ไม่เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก (4.41) หากถอนปิดบัญชีก่อนกำหนด ยังได้รับดอกเบี้ยเท่าเงินฝากออมทรัพย์ (4.40) ระยะเวลาการนำฝากไม่นาน (4.25) ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช่บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยที่ไม่เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก (3.96) ระยะเวลาการนำฝากไม่นาน (3.65) มีสิทธิในการชิงโชคทองคำ (3.52) ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการฝากเงิน

ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
ไม่เสียภาษี ดอกเบี้ยเงินฝาก	4.41	มาก	3.96	มาก	4.18	มาก
มีสิทธิในการชิงโชคทองคำ (บัญชีโบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน)	3.61	มาก	3.52	มาก	3.57	มาก
จำนวนเงินฝากไม่มาก คือ 10,000-25,000 บาทต่อเดือน (24 ค.) และ 1,000 – 10,000 บาท /เดือน (36 ค.)	3.89	มาก	3.49	มาก	3.70	มาก
ฝากเป็นจำนวนเงินเท่า ๆ กันทุกเดือนสามารถกำหนดจำนวนเงินได้	3.45	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร	3.96	มาก	3.24	ปานกลาง	3.60	มาก
หากถอนปิดบัญชีก่อนกำหนด ยังได้รับดอกเบี้ยเท่าออมทรัพย์	4.40	มาก	3.31	ปานกลาง	3.95	มาก
ระยะเวลาการนำฝากไม่นาน คือ 12 งวด/เดือน หรือ 36 งวด/เดือน	4.25	มาก	3.65	มาก	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.99	มาก	3.50	มาก	3.75	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.3.3 ปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคารมาก แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับมาก คือธนาคารมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ(3.99) ธนาคารมีความมั่นคงและมีชื่อเสียง นำเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ(3.85) ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการ(3.75) ธนาคารมีผลการประกอบการที่ดี(3.54) ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญระดับมาก กับปัจจัยที่ธนาคารมีความมั่นคงและมีชื่อเสียง (3.68) และธนาคารมีสาขาจำนวนมากครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ(3.64) ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร ที่มีผลต่อการฝากเงินปลอดภาษี

ปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
ธนาคารมีความมั่นคงและมีชื่อเสียง นำเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ	3.85	มาก	3.68	มาก	3.76	มาก
ธนาคารมีผลการประกอบการที่ดี	3.54	มาก	3.42	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
ธนาคารมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.99	มาก	3.64	มาก	3.81	มาก
ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการ	3.75	มาก	3.11	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
มีการปรับโครงสร้างด้านการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ	3.32	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.69	มาก	3.32	มาก	3.50	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.3.4 ปัจจัยด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับปานกลาง คือการประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้บริการที่ทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจง่าย (3.47) และมีการแจกแผ่นพับ ป้ายผ้า เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ (3.39) ส่วนอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับมาก ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีการเยี่ยมชมลูกค้า แจกปฏิทิน ฯลฯ ให้ลูกค้าเงินฝากในเทศกาลต่าง ๆ (3.33) มีการส่งเสริมการบริการ เช่น การแจกของที่ระลึก/ชิงโชค เมื่อเปิดบัญชีใหม่(3.21)) และมีการแจกแผ่นพับ ป้ายผ้า เพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (2.99) ส่วนอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับมาก นำเสนอในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงปัจจัยด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
การประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้บริการที่ทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.42	ปานกลาง	3.64	มาก	3.56	มาก
การส่งเสริมการบริการ เช่น การแจกของที่ระลึก/ชิงโชค เมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.57	มาก	3.21	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ธนาคารลูกค้าโดยแจ้งลูกค้า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	3.59	มาก	3.51	มาก	3.56	มาก
มีการเยี่ยมชมในเทศกาลต่าง ๆ เช่นปีใหม่ สงกรานต์	3.48	มาก	3.33	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
มีการแจกแผ่นพับ ป้ายผ้า เพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์	3.39	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50	มาก	3.33	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.3.5 ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสะดวกทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งลูกค้าที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี โดยลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับการมีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ สะดวกสบาย(4.01) มากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญกับการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย มากที่สุด ดังตารางที่ 4.24 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสะดวก มีความสำคัญมากต่อการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีกับธนาคาร

ตารางที่ 4.24 แสดงปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร

ปัจจัยด้านสถานที่	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
มีสาขาหรืออาคารสำนักงานตั้งอยู่ไม่ไกล/ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักหรือที่บ้าน	3.73	มาก	3.78	มาก	3.76	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกปลอดภัย	4.04	มาก	4.17	มาก	4.12	มาก
มีเจ้าหน้าที่ րปภ.คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ในการบริการ	4.01	มาก	3.99	มาก	4.00	มาก
มีสถานที่ให้บริการและมีที่นั่งรอสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ สะดวกสบาย	4.09	มาก	3.92	มาก	4.00	มาก
สถานที่มีการตกแต่งภายใน-ภายนอกอาคาร ที่ทันสมัย บรรยากาศดี สะอาด	3.68	มาก	3.45	ปานกลาง	3.57	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.91	มาก	3.86	มาก	3.89	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.3.6 ปัจจัยด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งลูกค้าที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี โดยลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับการที่พนักงานยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละด้านเป็นอย่างดี(4.34) มากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว(4.19) ดังตารางที่ 4.25 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการ มีความสำคัญมากต่อการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี โดยเฉพาะกลุ่มที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีกับธนาคาร

ตารางที่ 4.25 แสดงปัจจัยด้านพนักงานธนาคารที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว	4.11	มาก	4.19	มาก	4.16	มาก
พนักงานหรือผู้บริหารสามารถตอบปัญหา และแก้ไขปัญหาคได้ดี	3.85	มาก	3.53	มาก	3.69	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ อธิบายดีกรียา มารยาทเรียบร้อย	4.08	มาก	3.60	มาก	3.84	มาก
พนักงานยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละด้านเป็นอย่างดี	4.34	มาก	3.82	มาก	4.08	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้ใจได้	4.21	มาก	3.62	มาก	3.91	มาก
พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.09	มาก	3.62	มาก	3.86	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.11	มาก	3.73	มาก	3.92	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.3.7 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสารปานกลาง แบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลต่างๆทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม เชื่อถือได้ (4.08) แต่ลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ซึ่งทำให้ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง นั่นเอง ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการบริการข่าวสาร	ลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลต่างๆทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม เชื่อถือได้	4.08	มาก	3.10	ปานกลาง	3.58	มาก
มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	3.85	มาก	2.71	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.85	มาก	3.16	ปานกลาง	3.50	มาก
ความทันสมัยของระบบ มีการให้บริการ ที่สะดวก สบาย ทันสมัย	3.80	มาก	2.98	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
ระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย	3.79	มาก	2.71	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.87	มาก	2.93	ปานกลาง	3.52	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

4.4 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้ายุทธศาสตร์ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีจำนวน 200 คน โดยมีปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการบริการของธนาคาร ใช้การวิเคราะห์ Logit model โดยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มอาชีพหลัก คือ อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนตัว/ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี คือ ปัจจัยด้านดอกเบี้ยที่ได้รับ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ชื่อเสียงของธนาคาร การตลาด และการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร สถานที่ของธนาคาร พนักงานที่ให้บริการ เทคโนโลยีและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood Function เท่ากับ -62.79284 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -138.6294 ค่า Chi-Squared เท่ากับ 151.6732 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.5480 ซึ่งค่าที่ได้ขึ้นอยู่กับช่วง 0.2 - 0.7 เป็นช่วงที่เหมาะสมกับแบบจำลองโลจิท แสดงว่าสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ (อ้างใน Songka S.T. et al., 1989) และค่าความถูกต้องจากการทำนายเท่ากับ 94.40 เปอร์เซ็นต์ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้ายุทธศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ได้แก่ ระดับการศึกษา (X_4) กลุ่มอาชีพรับราชการ (X_5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (X_{10}) พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (X_{14}) ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดัง ตารางที่ 4.27

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้ายุทธศาสตร์ มาหาค่า Marginal effects จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ได้แก่ ระดับการศึกษา (X_4) กลุ่มอาชีพรับราชการ (X_5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (X_{10}) พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (X_{14}) จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood Function เท่ากับ -70.66097 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -138.6294 ค่า Chi-Squared เท่ากับ 135.9369 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.4902 ซึ่งค่าที่ได้ขึ้นอยู่กับช่วง 0.2 - 0.7 เป็นช่วงที่เหมาะสมกับแบบจำลองโลจิท แสดงว่าสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ (อ้างใน Songka S.T. et al., 1989) และค่าความถูกต้องจากการทำนายเท่ากับ 95.20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 4.28

ระดับการศึกษา (X_4) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว มีโอกาสที่จะเลือกฝากเงินปลอดภาษีที่ธนาคารมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.2800 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว จะมีการออม/ฝากเงินแบบปลอดภาษีที่ธนาคาร เพิ่มขึ้น 28.00 % เนื่องจากเมื่อมีระดับการศึกษาสูง ย่อมจะมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงมีการออมเพิ่มขึ้นนั่นเอง

กลุ่มอาชีพรับราชการ (X_5) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านกลุ่มอาชีพรับราชการมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีเป็นกลุ่มอาชีพรับราชการแล้ว มีโอกาสที่จะเลือกฝากเงินที่ธนาคารมากกว่าผู้ประกอบอาชีพกลุ่มอื่นๆ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.5252 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีเป็นกลุ่มอาชีพรับราชการแล้ว จะมีการออม/ฝากเงินแบบปลอดภาษีที่ธนาคาร เพิ่มขึ้น 52.52 % เนื่องจากกลุ่มอาชีพรับราชการมีรายได้ประจำแน่นอนทุกเดือน จึงสามารถจัดสรรเงินฝากได้ทุกเดือน จำนวนเท่าๆกัน ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขของบริการเงินฝากปลอดภาษี นั่นเอง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_6) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นแล้ว มีโอกาสจะเลือกฝากเงินที่ธนาคารเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.2466 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นแล้ว จะมีการออม/ฝากเงินแบบปลอดภาษีที่ธนาคารเพิ่มขึ้น 24.66 % เนื่องจากเมื่อมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น จึงสามารถจัดสรรเงินฝากได้ทุกเดือน ทำให้มีเงินออมเพิ่มขึ้นนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีสถิติฐานรายได้สัมบูรณ์นั่นเอง

เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (X_{10}) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีความสนใจในเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการฝากเงินแล้ว มีโอกาสที่จะเลือกฝากเงินที่ธนาคารมากกว่าปัจจัยด้านอื่น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.7181 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีความสนใจในเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการฝากเงินจากธนาคารว่าน่าสนใจที่จะมาใช้บริการแล้ว มีโอกาสที่ผู้ฝากจะเลือกฝากเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้น 71.81 % ซึ่งเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ นั่นคือ ลักษณะการฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี คือ การไม่เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก สามารถฝากเงินได้ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวนเท่ากันทุกเดือน

ฝากเงินได้ในวันที่เท่าไรก็ได้ภายในเดือน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เงินฝาก Bonus 24 เดือน ระยะเวลาในการฝากคือ 24 เดือน และ เงินฝาก Bonus เพื่อการศึกษา 36 เดือน ระยะเวลาในการฝากคือ 36 เดือน มีการชิงโชคทองคำปีละ 2 ครั้ง โดยจะต้องฝากให้ครบตามกำหนด หากต้องการถอนก่อนกำหนดต้องปิดบัญชีเงินฝากเท่านั้นและได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่าเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งหากมีการประชาสัมพันธ์ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จะมีลูกค้าสนใจจะเข้ามาใช้เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมากขึ้น

พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (X_{14}) จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีมีความพึงพอใจในพนักงานธนาคารที่ให้บริการแล้ว ผู้ฝากจะมีโอกาสเลือกฝากเงินที่ธนาคารมากกว่าปัจจัยด้านอื่น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.8202 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าผู้ที่เลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี มีความพึงพอใจในการบริการจากพนักงานธนาคารที่ให้บริการ ในด้านต่าง ๆ คือพนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละด้านเป็นอย่างดี พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้ใจได้ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ และเพียงพอต่อการให้บริการต่อลูกค้า พนักงานแต่งกายสุภาพ อหยาศัยดี กริยา มารยาทเรียบร้อย และพนักงานหรือผู้บริหารสามารถตอบปัญหา และแก้ไขปัญหาได้ดีแล้ว มีโอกาสที่ผู้ฝากจะเลือกฝากเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นอีก 82.02 %

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-4.7572**	2.0190	-2.356	0.0185
X ₁	-0.8847	0.6976	-0.127	0.8991
X ₂	0.5505	0.4577	1.203	0.2291
X ₃	1.0342	0.6805	1.520	0.1286
X ₄	1.5245**	0.5450	2.797	0.0052
X ₅	2.1114**	0.6460	3.268	0.0011
X ₆	0.9413	0.7196	0.131	0.8959
X ₇	-0.5337	0.9430	-0.566	0.5714
X ₈	0.1214**	0.6210	1.956	0.0505
X ₉	0.2430	0.5650	0.430	0.6671
X ₁₀	4.6191***	1.0283	4.492	0.0000
X ₁₁	1.5016*	0.8040	1.868	0.0618
X ₁₂	1.3960*	0.7419	1.882	0.0599
X ₁₃	0.6779	0.8243	0.822	0.4108
X ₁₄	2.5168***	0.7359	3.420	0.0006
X ₁₅	0.1473	0.6822	0.216	0.6100

ที่มา : จากการคำนวณ (2550)

หมายเหตุ : *** Significant at 0.01

** Significant at 0.05

* Significant at 0.10

Log likelihood function - 62.79284

Restricted Log likelihood -138.6294

Chi-Squared 151.6732

McFadden R² 0.54800

Accuracy of prediction 94.40 %

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคาร มาหาค่า Marginal effects จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5 % ได้แก่ ระดับการศึกษา (X_4) กลุ่มอาชีพรับราชการ (X_5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (X_{10}) พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (X_{14}) ได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Marginal effects ดังนี้

Variable	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-0.4839**	0.1204	-4.018	0.0001
X_4	0.2800 **	0.1210	2.312	0.0208
X_5	0.5252 **	0.1413	3.716	0.0002
X_8	0.2466 **	0.1022	2.197	0.0280
X_{10}	0.7181**	0.1241	5.787	0.0052
X_{14}	0.8202**	0.1317	6.227	0.0011

ที่มา: จากการคำนวณ (2550)

หมายเหตุ : ** Significant at 0.05

Log likelihood function - 70.66097

Restricted Log likelihood -138.6294

Chi-Squared 135.9369

McFadden R^2 0.4902

Accuracy of prediction 95.20 %

4.5 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขในการให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้าของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัญหา ของผู้ที่ให้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารจำนวน 200 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่ให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน และผู้ที่ไม่ให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน โดยแบ่งเป็นปัญหาที่พบในด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษี ด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านอื่นๆ ดังนี้

4.5.1 ปัญหาด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษี แบ่งเป็นปัญหาของผู้ที่ใช้ และไม่ให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ดังนี้

1) ปัญหาของผู้ที่ให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ผลการศึกษาปัญหาของผู้ที่ให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งปัญหาที่พบได้แก่ การที่ได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยคนละ 1 บัญชีเท่านั้น ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ จำนวนเงินฝากขั้นต่ำเดือนละ 1,000 บ. สูงเกินไป ควรลดลง ร้อยละ 42.0 รางวัลชิงโชคทองปีละ 2 ครั้ง น้อยเกินไป (โบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน) ร้อยละ 33.0 และระยะเวลาการฝากนาน คือ 24 เดือน หรือ 36 เดือน คิดเป็น ร้อยละ 26.0

ตารางที่ 4.29 ปัญหาของผู้ที่ให้บริการเงินฝากปลอดภาษี

ปัญหาของผู้ที่ให้บริการเงินฝากปลอดภาษี	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	รวม (คน)
ได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยคนละ 1 บัญชีเท่านั้น	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.00)
จำนวนเงินฝากขั้นต่ำเดือนละ 1,000 บ. สูงเกินไป ควรลดลง	42 (42.0)	58 (58.0)	100 (100.00)
รางวัลชิงโชคทองปีละ 2 ครั้ง น้อยเกินไป (โบนัสเพื่อการศึกษา 36 เดือน)	33 (33.0)	67 (67.0)	100 (100.00)
ระยะเวลาการฝากนาน คือ 24 เดือน หรือ 36 เดือน	26 (26.0)	74 (74.0)	100 (100.00)
การถอนต้องถอนเมื่อครบกำหนดเท่านั้น	22 (22.0)	78 (78.0)	100 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

2) ปัญหาของผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ผลการศึกษาปัญหาของผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหา มีส่วนน้อยที่ไม่พบปัญหา เนื่องจากเมื่อลูกค้าคิดว่าเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษีมีปัญหา จึงทำให้ไม่เลือกที่จะใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ซึ่งปัญหาที่พบได้แก่ ไม่สนใจผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ยกเว้นภาษี, ได้ดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ จำนวนเงินฝากขั้นต่ำเดือนละ 1,000 บ. สูงเกินไป ร้อยละ 64.0 ระยะเวลาการฝากนาน คือ 24 เดือน หรือ 36 เดือน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ต้องจัดสรรเงินจำนวนแน่นอนเพื่อฝากทุกเดือน ร้อยละ 60.0 และไม่ทราบ/ไม่เข้าใจเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี ร้อยละ 58.0 ดังตารางที่ 4.30 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้และไม่ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษีมากกว่าผู้ที่ฝากเงินปลอดภาษี จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกไม่ฝากเงินปลอดภาษีได้

ตารางที่ 4.30 ปัญหาของผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี

ปัญหาของผู้ที่ให้บริการเงินฝากปลอดภาษี	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	รวม (คน)
ไม่สนใจผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ยกเว้นภาษี, ได้ดอกเบี้ยสูง	73 (73.0)	27 (27.0)	100 (100.00)
จำนวนเงินฝากขั้นต่ำเดือนละ 1,000 บ. สูงเกินไป	64 (64.0)	36 (36.0)	100 (100.00)
ระยะเวลาการฝากนาน คือ 24 เดือน หรือ 36 เดือน	61 (61.0)	39 (39.0)	100 (100.00)
ต้องจัดสรรเงินจำนวนแน่นอนเพื่อฝากทุกเดือน	60 (60.0)	40 (40.0)	100 (100.00)
ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจเงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี	58 (58.0)	42 (42.0)	100 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.5.2 ปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ

ผลการศึกษาปัญหาของพนักงานธนาคาร จากผู้ที่ใช้บริการเงินฝากของลูกค้าจำนวน 200 คน ทั้งผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี กลุ่มละ 100 คน พบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในด้านพนักงานที่ให้บริการ มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ พนักงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหา/ตอบคำถามได้ ร้อยละ 38.0 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดความรวดเร็วในการทำงาน ร้อยละ 35.0 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี พบว่ามีปัญหาด้านพนักงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหา/ตอบคำถามได้ มากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาได้แก่ การเต็มใจบริการ/ช่วยเหลือลูกค้า ร้อยละ 52.0 ดังตารางที่ 4.31 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้และไม่ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีส่วนใหญ่ มีทัศนคติด้านลบกับพนักงานมากกว่าผู้ที่ฝากเงินปลอดภาษี จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกไม่ฝากเงินปลอดภาษีได้

ตารางที่ 4.31 ปัญหาด้านพนักงานที่ให้บริการ

ปัญหาด้านพนักงาน ที่ให้บริการ	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
ความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน สามารถแก้ปัญหา/ตอบคำถาม	38 (38.0)	62 (62.0)	53 (53.0)	47 (47.0)
ความรวดเร็วในการทำงาน	35 (35.0)	65 (65.0)	42 (42.0)	58 (58.0)
การตรงต่อเวลา	19 (19.0)	81 (81.0)	37 (37.0)	63 (63.0)
การเต็มใจบริการ/ช่วยเหลือ ลูกค้า	22 (22.0)	78 (78.0)	52 (52.0)	48 (48.0)
ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ	23 (23.0)	77 (77.0)	35 (35.0)	65 (65.0)
มนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัย	25 (25.0)	75 (75.0)	43 (43.0)	57 (57.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.5.3 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร

ผลการศึกษาปัญหาด้านอาคารสถานที่ จากผู้ที่ใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคาร จำนวน 200 คน ทั้งผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี กลุ่มละ 100 คน พบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในด้านอาคารสถานที่ มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาได้แก่ ป้ายบอกช่องบริการไม่ชัดเจน ร้อยละ 33.0 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี พบว่ามีปัญหาด้านธนาคาร มีสาขาน้อย หรือสาขาอยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 48.0 รองลงมาได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 46.0 ดังตารางที่ 4.32 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้และไม่ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีส่วนใหญ่ มีทัศนคติด้านลบกับอาคาร สถานที่ของธนาคารมากกว่าผู้ที่ฝากเงินปลอดภาษี จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกไม่ฝากเงินปลอดภาษีได้

ตารางที่ 4.32 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร

ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
ธนาคารมีจำนวนสาขาน้อย สาขาอยู่ไกลที่บ้าน/ทำงาน	23 (23.0)	67 (67.0)	48 (48.0)	52 (52.0)
สถานที่กว้างขวาง สะดวก มีที่ นั่งรอในการติดต่อ	11 (11.0)	89 (89.0)	25 (25.0)	75 (75.0)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัย นำใช้บริการ	19 (19.0)	81 (81.0)	27 (27.0)	73 (73.0)
มีป้ายบอกช่องบริการชัดเจน	33 (33.0)	67 (67.0)	44 (44.0)	46 (46.0)
มีที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก สบาย	37 (37.0)	63 (63.0)	46 (46.0)	65 (46.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

4.5.4 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ผลการศึกษาปัญหาด้านอื่น ๆ จากผู้ที่ใช้บริการเงินฝากของลูกค้านักวิชาการจำนวน 200 คน ทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี กลุ่มละ 100 คน พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ ไม่มีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติที่สาขา เนื่องจากเป็นสาขาขนาดใหญ่, และเพิ่มจำนวนเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือควรมีบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี พบว่ามีปัญหาด้านอื่น ๆ คือ ไม่มีบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ ร้อยละ 52. รองลงมาคือ ไม่มีเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติที่สาขา และเพิ่มจำนวนเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ ร้อยละ 39.0 นอกจากนั้นเป็นปัญหาอื่น ๆ คือ มีหนังสือ, นิตยสารอ่านระหว่างรอทำรายการที่ธนาคารน้อยไม่หลากหลายประเภท ไม่มีช่องทางด่วนสำหรับทำรายการ 1 รายการ เป็นต้น

ตารางที่ 4.33 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคาร	ลูกค้าเงินฝากแบบ ปลอดภาษี		ลูกค้าเงินฝากแบบไม่ ปลอดภาษี	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
บัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ	33 (33.0)	67 (67.0)	52 (52.0)	48 (48.0)
จำนวนเครื่องรับฝากเงิน, ปรับ สมดุลอัตโนมัติ	37 (37.0)	63 (63.0)	39 (39.0)	61 (61.0)
อื่นๆ	8 (8.0)	92 (92.0)	12 (12.0)	88 (88.0)

ที่มา : จากการสำรวจ (2550)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ที่ให้บริการเงินฝากของธนาคาร สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเงินฝากปลอดภาษี
 - จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ ควรลดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำจาก 1,000.00 บาท เป็น 500.00 บาท เพราะมีกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยที่สนใจจะฝากเงิน
 - ระยะเวลาการฝากเงินของบัญชีเงินฝากเพื่อการศึกษา 36 เดือน ควรลดลงจาก 36 เดือน เป็น 24 เดือน เช่นกัน
- 2) ด้านพนักงานของธนาคาร
 - พนักงานธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี และอธิบายเงื่อนไขการฝากเงินให้ลูกค้า
 - พนักงานควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าทุกคน ไม่เลือกบริการลูกค้าใดรายหนึ่ง เป็นพิเศษ
- 3) ด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร
 - ธนาคารควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือน และต้นเดือน
 - ควรมีป้ายบอกช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้เห็นชัดเจน เนื่องจาก สาขาที่มีพื้นที่กว้าง
- 4) ด้านอื่นๆ
 - ควรมีบัตรคิว เนื่องจากลูกค้าจะได้นั่งรอรับบริการ โดยเฉพาะช่วงที่มีลูกค้ามาก
 - ควรมีช่องทางด่วน ในการทำรายการ 1 รายการ เพื่อความรวดเร็ว
 - ควรมีนิยตยสาร วารสารหลากหลายประเภท ให้ลูกค้าอ่านระหว่างรอรับบริการ