

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี เพื่อใช้ในการระดมเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาท่าแพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี กลุ่มละ 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคาร ในช่วงเวลาทำการ คือ 8.30 – 15.30 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยการสุ่มแจกลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการประมวลผล การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และอัตราร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากทั้ง 2 กลุ่ม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบจำลอง Logit Model โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep ได้ผลการศึกษามาสรุปผล ดังนี้

#### 5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรม ของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าเงินฝากของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 มีอายุ 30-39 ปี แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพสมรส แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 วุฒิการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และไม่ใช่บริการเงินฝากปลอดภาษี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และไม่ใช่บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้เงินฝากปลอดภาษีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และไม่ใช่บริการเงินฝากปลอดภาษีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 เมื่อพิจารณาลักษณะสำคัญของลูกค้าเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามประเภทการฝากเงินแบบปลอดภาษีของธนาคาร และไม่ฝากเงินแบบปลอดภาษีของธนาคาร พบว่าลูกค้าที่เงินฝากแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส วุฒิกีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท เหมือนกัน ยกเว้นอาชีพของผู้ที่ฝากเงินแบบปลอดภาษีของธนาคารส่วนใหญ่อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และผู้ที่ไม่ฝากเงินแบบปลอดภาษีมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารเมื่อพิจารณาลักษณะสำคัญของลูกค้าเงินฝากของธนาคาร จำแนกตามประเภทการฝากเงินแบบปลอดภาษี และการฝากเงินแบบอื่น ๆ ของธนาคาร พบว่าลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร จำนวน 2 ธนาคาร โดยส่วนใหญ่จะฝากเงินแบบออมทรัพย์เหมือนกัน ยกเว้นข้อมูลความถี่ในการมาติดต่อกับธนาคาร พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่ มาติดต่อกับธนาคาร 3-5 ครั้งต่อเดือน ส่วนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่ มาติดต่อกับธนาคาร 1-2 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการทำรายการนาน 6-10 นาที

## 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ลูกค้าธนาคารที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารมีการบริการบัญชีเงินฝากปลอดภาษี ร้อยละ 96.0 โดยส่วนใหญ่ทราบจากการแนะนำของพนักงาน ร้อยละ 46.0 และส่วนใหญ่ไม่ทราบเงื่อนไขเงินฝากแบบปลอดภาษี ถึงร้อยละ 58.0 แต่ในอนาคตยังไม่สนใจที่จะฝากเงินฝากแบบปลอดภาษี ร้อยละ 57.0

## 5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่นิยมฝากเงินเดือน/งวดละ 1,000 – 2,000 บาท ร้อยละ 38.0 โดยส่วนใหญ่ฝากเพราะสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าการฝากเงินประเภทอื่นๆ ร้อยละ 27.0 และส่วนใหญ่พบปัญหาว่าบัญชีเงินฝากแบบปลอดภาษี ไม่สามารถถอนเงินบางส่วนได้เหมือนบัญชีออมทรัพย์ ซึ่งหากต้องการถอนเงินบางส่วนต้องถอนปิดบัญชีเท่านั้น ถึงร้อยละ 50.0

#### 5.4 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร

5.4.1 จากการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินฝากปลอดภาษี มากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากการฝากเงินปลอดภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านเงื่อนไขด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่ฝากเงินฝากปลอดภาษีในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านเงื่อนไขด้านสิทธิประโยชน์ ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.50

5.4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้าเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยมีปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการบริการของธนาคาร ใช้การวิเคราะห์ Logit model โดยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ได้แก่ ระดับการศึกษา ( $X_4$ ) กลุ่มอาชีพรับราชการ ( $X_5$ ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $X_8$ ) เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ( $X_{10}$ ) พนักงานธนาคารที่ให้บริการ ( $X_{14}$ )

#### 5.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขในการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการสำรวจจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าด้านปัญหา และข้อเสนอแนะของการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี สรุปได้ดังนี้

1) ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ของเงินฝากปลอดภาษี คือจำนวนเงินฝากขั้นต่ำ ควรลดลงจากจำนวนเงินฝากขั้นต่ำ 1,000.00 บาท เป็น 500.00 บาท เพราะมีกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยที่สนใจจะฝากเงิน ระยะเวลาการฝากเงินของบัญชีเงินฝากเพื่อการศึกษา 36 เดือน ควรลดลงจาก 36 เดือน เป็น 24 เดือน เช่นกันควรมีการเพิ่มรางวัลการชิงโชคทองคำ เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาฝากเงินเพิ่มขึ้น สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีได้รับการยกเว้นภาษีเพียง 1 คน ต่อ 1 บัญชีเงินฝากเท่านั้น ดังนั้นรัฐบาลควรเพิ่มจำนวนบัญชีเงินฝากที่ได้รับการยกเว้นภาษี หรือเพิ่มจำนวนเงินฝากรวมให้มากกว่า 600,000.00 บาทต่อคน

2) ด้านพนักงานของธนาคาร คือ พนักงานธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี และอธิบายเงื่อนไขการฝากเงินให้ลูกค้า พนักงานควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าทุกคน ไม่เลือกบริการลูกค้าใครรายหนึ่งเป็นพิเศษ

3) ด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือน และต้นเดือน ควรมีป้ายบอกช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้เห็นชัดเจน เนื่องจากสาขามีพื้นที่กว้าง

4) ด้านอื่นๆ คือ ควรมีบัตรคิว เนื่องจากลูกค้าจะได้นั่งรอรับบริการ โดยเฉพาะช่วงที่มีลูกค้ามาก

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตที่ศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นๆ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ หรืออำเภอใกล้เคียง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นที่ศึกษาต่อไป

2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิเคราะห์ความสำเร็จของการให้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัย, ความพึงพอใจ ของการให้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เพื่อศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเงินฝาก

### 5.6.2 การนำไปประยุกต์ใช้

1) จากการสรุปผลการศึกษาจะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในระดับที่มีนัยสำคัญมาก คือปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคาร ปัจจัยด้านพนักงานธนาคาร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี การบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการระดมเงินออมปลอดภาษีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้

2) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ โดยใช้โลจิสติกส์ พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญคืออายุของผู้ฝากเงิน ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ที่

3) ในการระดมเงินฝากปลอดภาษีของธนาคาร ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ฯลฯ ซึ่งพนักงานสาขามีส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์มากที่สุด

4) ในด้านการบริการของธนาคาร ควรเน้นการบริการของพนักงาน และสถานที่ให้มีความสะดวก เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคารต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved