

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป สาขาประตู่ช้างเผือก สาขานนช้างคสถาน สาขานนมหิดล (สี่แยกหนองหอย) สาขาสี่แยกสนามบิน สาขานนโชตนา สาขาย่อยถนนห้วยแก้ว และสาขาย่อยถนนเจริญประเทศ การศึกษารั้งนี้ใช้แบบสอบถามในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 200 ราย ซึ่งแยกเป็นลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษี จำนวน 100 ราย และลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษี อีกจำนวน 100 ราย ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการฝากเงินกับธนาคาร

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แยกนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ คือ ข้อมูลทางด้านสังคมและข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ

สำหรับข้อมูลทางด้านสังคมนั้น พบว่า ลูกค้าทั้งผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีและฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี ลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ลูกค้าทั้งสองประเภทเงินฝากส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ยแล้ว 4 คน เท่ากัน และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ส่วนข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ ก็พบว่า ลูกค้าทั้งสองประเภทเงินฝากส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน ลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีรายได้ต่อเดือนและรายจ่ายต่อเดือนสูงกว่าลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษี ปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดใจให้ลูกค้าทั้งลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีและ ไม่ปลอดภาษีฝากเงินกับธนาคาร คือ ความมั่นคงของธนาคาร

รองลงมาคือ การให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็วของผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนทำเลที่ตั้งที่ไปมาสะดวกและที่จอดรถกว้างขวางของธนาคาร และการจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่สูง ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษี

ลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ายังมีธนาคารพาณิชย์อื่นที่ลูกค้าเลือกใช้บริการอีกนอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยแล้วจะเลือกใช้บริการอีกประมาณ 2 แห่ง และลูกค้ามักจะเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ 2 บัญชี

ลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษี ส่วนใหญ่จะเลือกฝากบัญชีเงินฝากปลอดภาษีประเภทที่ ได้รับดอกเบี้ยพิเศษมากกว่าที่จะได้รับสิทธิพิเศษ สำหรับสาเหตุที่ลูกค้าเลือกฝากเงินออมปลอดภาษีก็เพราะ ได้รับการยกเว้นภาษีเงินฝากและได้รับอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ จำนวนเงินฝากปลอดภาษีต่องวดที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกฝากโดยเฉลี่ย คือ 4,000 บาทต่อเดือน ประเภทเงินฝากปลอดภาษีส่วนใหญ่ที่ลูกค้าเลือกฝาก คือเงินฝากที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนบวกเพิ่มอีก 1 % และระยะเวลาการฝากที่ลูกค้านิยมฝาก คือ 24 เดือน ส่วนสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการฝากเงินออมปลอดภาษี ก็เพราะ มีความสัมพันธ์ฉันท์เครือญาติหรือรู้จักคุ้นเคยกับพนักงาน มีความเชื่อถือในความมั่นคงของธนาคารและพนักงานให้บริการที่ดีและรวดเร็ว เป็นสำคัญ

5.1.3 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษี

ลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีธนาคารพาณิชย์อื่นที่ลูกค้าเลือกใช้บริการอีกนอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยแล้วจะเลือกใช้บริการอีกประมาณ 2 แห่ง และลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีมักเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ 1 บัญชี ลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารพาณิชย์มีบริการรับฝากเงินออมปลอดภาษี

สาเหตุที่ลูกค้าไม่ได้เลือกใช้บริการเงินออมแบบปลอดภาษี เพราะ ไม่มีเงินเหลือพอสำหรับฝากทุกๆ เดือน และลูกค้าไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการรับฝากเงินออมปลอดภาษี ตลอดจนเห็นว่าระยะเวลาในการฝากที่นานเกินไป เป็นสำคัญ สำหรับปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าผู้ฝากเงินออมไม่ปลอดภาษีจะเลือกใช้บริการฝากเงินออมปลอดภาษี คือ การได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ การได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก และการได้รับโบนัสพิเศษเมื่อฝากเงินครบตามเงื่อนไข ตามลำดับ ส่วนจำนวนเงินฝากต่องวดที่ลูกค้าจะเลือกฝากแบบปลอดภาษี โดยเฉลี่ยแล้วคิดเป็นงวดละ 2,500 บาท และระยะเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกฝากเงินออมปลอดภาษี คือ 24 เดือน

5.1.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านสังคมของลูกค้า ฝากเงินออมปลอดภาษี

จากการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Pearson Correlation เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจ และทางด้านสังคมของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุป ได้ดังนี้

อายุของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษี กับรายได้และรายจ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอายุมากขึ้นจะมีรายได้และรายจ่ายต่อเดือนมากขึ้น

จำนวนสมาชิก ในครัวเรือนของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีความสัมพันธ์กับรายได้และรายจ่ายต่อเดือน กล่าวคือ ครัวเรือนที่มีสมาชิกมากขึ้นจะมีรายจ่ายต่อเดือนเพิ่มขึ้น

ระดับรายได้ต่อเดือนและระดับรายจ่ายต่อเดือนของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนสูงขึ้นจะมีรายจ่ายต่อเดือนสูงขึ้นด้วย

เงินฝากต้องงวดและรายได้ต่อเดือนของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนสูงขึ้นจะมีจำนวนเงินฝากต้องงวดที่เพิ่มขึ้น

จำนวนเงินฝากต้องงวด และ อายุของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอายุมากขึ้นจะมีจำนวนเงินฝากต้องงวดเพิ่มขึ้น

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และ จำนวนเงินฝากต้องงวดของลูกค้าผู้ฝากเงินออมปลอดภาษีมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเลือกฝากเงินเพิ่มขึ้น

5.1.5 การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษี

จากการใช้สถิติ Chi - Square เพื่อทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อการเงินออมปลอดภาษี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษีมี 4 ประการคือ

1. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของลูกค้า
2. อาชีพของลูกค้า
3. รายได้ต่อเดือนของลูกค้า
4. รายจ่ายต่อเดือนของลูกค้า

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากที่ธนาคารพาณิชย์ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างเงินฝากของธนาคารที่ประกอบด้วยเงินฝากในระยะสั้นที่มีสัดส่วนมาก ในขณะที่เงินฝากในระยะยาวกลับมีสัดส่วนที่น้อยมาก ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องหันมาให้ความสนใจกับการเร่งระดมเงินออมระยะยาวเพื่อลดต้นทุนของธนาคารลง และปรับโครงสร้างของเงินฝากให้ได้สัดส่วน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงควรหันมาให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจมาเลือกใช้บริการฝากเงินออมปลอดภาษีให้มากขึ้น โดยการสร้างความหลากหลายในผลิตภัณฑ์และให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้มากขึ้นเพราะเป็นช่วงที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำมากที่สุดในช่วงหลายทศวรรษ การให้โบนัสพิเศษเมื่อลูกค้าสามารถฝากเงินได้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด เพราะการฝากเงินประเภทนี้เป็นฝากเงินติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน คือ อย่างต่ำ 24 เดือน และควรให้มีการจับฉลากมอบรางวัล หรือมีการออกรางวัลคล้ายกับสลากออมสิน เนื่องจากประชาชนบางส่วนชอบการเสี่ยงโชค และทางธนาคารจะต้องมีการเน้นให้การประชาสัมพันธ์ เพราะการที่ลูกค้าเลือกใช้บริการฝากเงินออมปลอดภาษีเหตุผลหลัก คือ ความรู้จึกคุ้นเคยกับพนักงาน ดังนั้นวิธีการที่จะประชาสัมพันธ์ชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการได้คือวิธีการหนึ่ง คือ พนักงานจะต้องให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และสร้างความคุ้นเคยในการเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร พนักงานจะต้องคอยแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคารให้ลูกค้าได้ทราบอยู่เสมอ เพื่อลูกค้าจะได้ทราบรายละเอียดของบริการ และพนักงานจะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เพื่อเพิ่มเงินฝากระยะยาวในระบบให้เพิ่มมากขึ้น และช่วยเพิ่มเงินออมปลอดภาษีให้กับธนาคารพาณิชย์ด้วย