

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน : กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.7 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 34.90 มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมา อนุปริญญา หรือปวท.คิดเป็นร้อยละ 8.40 มากกว่าระดับการศึกษาระดับอื่นๆ ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.60 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา สมรส คิดเป็นร้อยละ 47.50

ข้อมูลเกี่ยวกับการฝากเงิน นอกจากฝากเงินระยะยาวแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมา ฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 28.15 ประเภทเงินฝากระยะยาวที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ มากที่สุด คือ วิวาห์เปี่ยมสุข คิดเป็นร้อยละ 24.18 รองลงมา ชีวิตเปี่ยมสุข คิดเป็นร้อยละ 21.10 เพื่อการศึกษา ร้อยละ 19.09 เพิ่มทรัพย์ ร้อยละ 18.48 เพื่อการเกษียณ ร้อยละ 17.45 จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ฝากในบัญชีระยะยาวต่อเดือน 500 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา 5,500-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระยะเวลาฝากเงินส่วนใหญ่จะฝาก 1-6 งวด คิดเป็นร้อยละ 28.65 รองลงมา 13-18 งวด คิดเป็นร้อยละ 28.0

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน

ปัจจัยภายนอก : ปัจจัยทางการตลาด ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แต่ปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากตามลำดับดังนี้ ประเภทของเงินฝากระยะยาว สถานที่ตั้งของธนาคาร การส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การนำเสนอเงินฝากโดยพนักงาน การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ซึ่งเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ พบว่าแตกต่างกันตามอายุการศึกษาและรายได้ แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศ

ประเภทเงินฝากระยะยาวเพื่อการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 76.12 ไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากเพื่อการศึกษา และพบว่าผู้มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่มีผล สำหรับรายละเอียดของลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากเพื่อการศึกษา พบว่าแตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญเรื่องฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้น เพศหญิง ให้ความสำคัญเรื่องดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีให้ความสำคัญกับระยะเวลาครบกำหนด 60 เดือน จึงจะถอนได้ ช่วงอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญเรื่องฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน ช่วงอายุ 31-40 ปี 41 -50 ปี ให้ความสำคัญเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษต่ำกว่าระดับประถมศึกษาให้ความสำคัญเรื่องประเภทของเงินฝากระยะยาว ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญ เรื่องอัตราดอกเบี้ยและสามารถฝากประจำแบบพิเศษ โดยไม่เสียดอกเบี้ยถ้าฝากถ้าฝากครบกำหนด

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี รายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญ การเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 500 บาท สูงสุดไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญสิทธิในการชิงทุนการศึกษาปีละ 2 ครั้ง ทุนละ 3,000 บาท ในเดือนเมษายน และตุลาคม รายได้ 30,001-40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญอัตรา

ดอกเบ็ญสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี และระยะเวลาครบกำหนด 60 เดือน จึงจะถอนได้

ประเภทเงินฝากกระยะยาวเพื่อการเกษียณ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.76 ไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากเพื่อการเกษียณ และพบว่า มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่มีผล สำหรับในรายละเอียดลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากเพื่อการเกษียณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับแตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญเรื่องของอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี เพศหญิง ให้ความสำคัญฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่ากันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,500 บาท และช่วงเวลาครบกำหนด 36 ถึง 60 งวด อายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญ ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี อายุ 41-50 ปี 51 -60 ปี ให้ความสำคัญลักษณะพิเศษและเงื่อนไขทุกๆ เรื่อง

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ที่มีการศึกษาค้นคว้าระดับประถมศึกษาให้ความสำคัญในเงื่อนไขทุกๆ เรื่อง ผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญการเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญลักษณะพิเศษและเงื่อนไขทุกๆ เรื่อง รายได้ 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน

ประเภทเงินฝากกระยะยาวเพิ่มทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 76.79 ไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากกระยะยาวเพิ่มทรัพย์ และพบว่า มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่มีผล และในรายละเอียดลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากเพิ่มทรัพย์ พบว่าแตกต่างกันตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าแตกต่างกันโดยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี และจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี และ ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกันโดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ต่อเดือน และ ฝากเงินได้ทุกวันทำการ ของธนาคาร ภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี และ จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุด ไม่เกิน 25,000 บาท ต่อเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุด ไม่เกิน 25,000 บาท ต่อเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ มีอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี และ ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ มากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญเงื่อนไขอื่นๆ เรื่อง

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าแตกต่างกัน โดยผู้มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี มากกว่าเรื่องอื่นๆ ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญ ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน และจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุด ไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน มากกว่า เรื่องอื่นๆ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญ จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุด ไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน มากกว่าเรื่องอื่นๆ ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน และระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าแตกต่างกัน โดยผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญจำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุด ไม่เกิน 25,000 บาท ต่อเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี และ ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญ ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน จำนวนเงินขั้นต่ำในการ

ฝาก 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ต่อเดือน ฝากได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน

ประเภทเงินฝากกระยะยาววิสาหกิจเป็ยมสุข ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 51.16 ไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากกระยะยาววิสาหกิจเป็ยมสุขมาก่อน และพบว่ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลน้อย สำหรับในรายละเอียดลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากวิสาหกิจเป็ยมสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นๆ และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าแตกต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ ประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี และ ระยะเวลาครบกำหนด 24 งวด ถึง 36 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี จำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี และ สิทธิในการรับดอกเบี้ยอัตราพิเศษในการขอสินเชื่อวิสาหกิจเป็ยมสุข มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญ ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้นๆ และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 51-60 ปี และ มากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญ เงื่อนไขต่างๆ เรื่อง

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าแตกต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ให้ความสำคัญทุกๆ เงื่อนไข ประถมศึกษา ให้ความสำคัญ จำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท และ ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน มากกว่าเงื่อนไขอื่น ๆ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช/ปวส และ สูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ ประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญ จำนวนเงิน ในการเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า แตกต่างกัน โดยผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารภายในเดือนนั้น และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือนมากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ รายได้ 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญจำนวนเงินฝากในการเปิดบัญชีขั้นต่ำ 1,00 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นๆ และฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน และสิทธิในการรับดอกเบี้ยอัตราพิเศษในการขอสินเชื่อวิสาหกิจเป็ยมสุขมากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

ประเภทเงินฝากระยะยาวชีวิตเป็ยมสุข ผู้ตอบตอบ แบบสอบถาม ร้อยละ 58.66 ไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากระยะยาวชีวิตเป็ยมสุข และพบว่ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลน้อย สำหรับรายละเอียดลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของประเภทเงินฝากระยะยาวชีวิตเป็ยมสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแตกต่างกันตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ แตกต่างกันตามเพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ เพศหญิง ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาทมากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกันตามอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญ เลือกประเภทการรับผลตอบแทนก่อนนำฝากงวดสุดท้ายคือ แบบบำนาญเป็นการทยอยรับเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแบบบำเหน็จ เป็นการนำเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.5 ถ้าฝากตั้งแต่ 24-60 งวด ต้องกำหนดจำนวนปีที่ต้องการฝากอย่างชัดเจนตั้งแต่ 2-8 ปี (24-96งวด) และกำหนดอายุผู้ฝากเมื่อรวมกับจำนวนปีที่ต้องฝากต้องไม่เกิน 65 ปี อายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด ต้องกำหนดจำนวนปีที่ต้องการฝากอย่างชัดเจนตั้งแต่ 2-8 ปี (24-96 งวด) และ เลือกประเภทการรับผลตอบแทนก่อนนำฝากงวดสุดท้ายคือ แบบบำนาญเป็นการทยอยรับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแบบบำเหน็จ เป็นการนำเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก ระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-96 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ถ้าฝากตั้งแต่ 24-60 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญ เลือกประเภทการรับผลตอบแทนก่อนนำฝากงวดสุดท้ายคือ แบบบำนาญเป็นการทยอยรับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแบบบำเหน็จ เป็นการนำเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีการนำฝากเงินทุกๆ เดือนโดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ รายได้ 10,001-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญ เลือกประเภทการรับผลตอบแทนก่อนนำฝากงวดสุดท้ายคือ แบบบำนาญเป็นการทยอยรับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนแบบบำเหน็จ เป็นการนำเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ รายได้ 20,001-30,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ถ้าฝากตั้งแต่ 24-60 งวด มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ รายได้ มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญ มีการนำฝากเงินทุกๆ เดือน โดยเท่ากับเงินที่เปิดไว้แต่แรกตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท มากกว่าเงื่อนไขอื่นๆ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผล มากทุกปัจจัย ดังนี้สถานที่จอดรถสะดวก ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวกที่ทำการที่กว้างขวาง บรรยากาศเย็นสบายมีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ เหมาะ อยู่ใกล้ที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ พบว่าแตกต่างกันดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญสถานที่จอดรถ มากกว่าเรื่องอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามหญิงให้ความสำคัญอยู่ใกล้ที่ทำงานมากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีให้ความสำคัญ ที่ทำการที่กว้างขวางบรรยากาศเย็นสบายมีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ เหมาะสม อยู่ใกล้ที่ทำงาน และอยู่ใกล้บ้าน มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 20-30 ปีให้ความสำคัญ สถานที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญ สถานที่จอดรถ มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ อยู่ใกล้ที่ทำงาน อยู่ใกล้บ้าน มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญ สถานที่จอดรถ และทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญ ที่ทำการที่กว้างขวางบรรยากาศเย็นสบายมีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการเหมาะสม มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงระดับประถมศึกษาให้ความสำคัญทุกๆ เรื่อง การศึกษาระดับประถมศึกษาให้ความสำคัญ สถานที่จอดรถ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญสถานที่จอดรถ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญสถานที่จอดรถมากกว่าเรื่องอื่นๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ใกล้ที่ทำงาน มากกว่าอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญ สถานที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก มากกว่าอื่นๆ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญสถานที่จอดรถ มากกว่าอื่นๆ มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่ทำการที่กว้างขวางบรรยากาศเย็นสบายมีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการเหมาะสม มากกว่าอื่นๆ

แหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบเป็นอันดับแรก คือ พนักงานธนาคาร รองลงมาคือ วิทยุ/โทรทัศน์ และนิตยสาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก สำหรับรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมากตามลำดับดังนี้ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ การจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ การมีร้านค้าร่วมโครงการในการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าเงินฝากกระยะยาว

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ และการจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เพศหญิงให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่

เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า แตกต่างกันตามอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 20 - 30 ปี ให้ความสำคัญการมีร้านค้าร่วมโครงการในการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าเงินฝากกระยะยาวมากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่น ๆ อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญทุกๆ เรื่อง อายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญ การจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่า แตกต่างกันตามการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาให้ความสำคัญการจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากเรื่องกว่าอื่นๆ ระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่และจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญการจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าเรื่องอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าอื่นๆ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่และจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าอื่นๆ มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญการจับฉลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าอื่นๆ มีรายได้ มากกว่า 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญการมีร้านค้าร่วมโครงการในการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าเงินฝากกระยะยาว เมื่อกว่าอื่น ๆ มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญการแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่มากกว่าอื่นๆ

ปัจจัยภายนอกด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และวัฒนธรรม ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยภายนอกด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมืองและวัฒนธรรมที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาว ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าทุกๆ ปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก ตามลำดับดังนี้ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว ภาพพจน์ของธนาคารดีและมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย วัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต อุปกรณ์ภายในสำนักงานทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว มีบริการทางการเงินครบวงจร โดยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงฝากเงินระยะยาว

เมื่อจำแนกตามเพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว มากกว่าเรื่องอื่นๆ เพศหญิง ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว และ ภาพพจน์ของธนาคารดี และมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุแตกต่างกันตามอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว วัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต และ ภาพพจน์ของธนาคารดีและมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และมีอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญมีบริการทางการเงินครบวงจรโดยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาวและ วัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย และภาพพจน์ของธนาคารดีมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย และภาพพจน์ของธนาคารดีมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตามการศึกษาแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ให้ความสำคัญรัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว และวัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงฝากเงินระยะยาว มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญ ภาพพจน์ของธนาคารดีและมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน

ทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก ระยะยาว และ ภาพพจน์ของของธนาคารดีและมีสำนักทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญ สำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามรายได้แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญภาพพจน์ของธนาคารดีและมีสำนักทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มากกว่าเรื่องอื่นๆ รายได้ 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญ รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว มากกว่าเรื่องอื่นๆ รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญรัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้น ภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาวและวัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต มาก กว่าเรื่องอื่นๆ

ปัจจัยภายในทางสังคมผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคคลในครอบครัวใช้บริการเงินฝากระยะยาวร้อยละ 61.49 บุคคลในครอบครัวที่ใช้บริการเงินฝากระยะยาวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติ คิดเป็นร้อยละ 67.47 รองลงมาเป็นพี่,น้อง คิดเป็นร้อยละ 17.0 บุคคลที่มีส่วนร่วมในการฝากเงิน ระยะยาว บุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 29.60

ปัจจัยภายในด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มีผลมาก ตามลำดับดังนี้ การฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต การฝากเงินระยะยาวเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน การฝากเงินระยะยาวเพื่อเสริมฐานะตนเอง การฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตที่แถมให้ฟรี การฝากเงินระยะยาวเพื่อการศึกษาของบุตร

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าไม่แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง การฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญการฝากเงินระยะยาวเพื่อการแต่งงาน การฝากเงินระยะยาวเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และ ฝากเงินระยะยาวเพื่อเสริมฐานะตนเองมากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญการฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา ปวท./ปวส. ปริญญาตรี ให้ความสำคัญการฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญการฝากเงินระยะยาวเพื่อการแต่งงาน

เมื่อจำแนกตามรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท , 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญเรื่องการฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคง ปลอดภัยของชีวิตและอนาคต มากกว่าเรื่องอื่นๆ รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญการฝากเงินเพื่อการประกันชีวิตที่แถมให้ฟรีมากกว่าเรื่องอื่นๆ รายได้ มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญการฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและอนาคต การฝากเงินระยะยาวเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และการฝากเงินระยะ ยาวเพื่อเสริมฐานะของตนเอง มากกว่าเรื่องอื่นๆ

ถ้อยคำที่ 3 : ปัญหาสำหรับการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน

ปัญหาการให้บริการของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาสำหรับการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณาใน รายละเอียดของปัญหาการให้บริการ พนักงาน พบว่าปัญหา การให้บริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถตอบปัญหาหรือไขข้อข้องใจได้ พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่พอ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในเวลาจำกัด บางครั้งพนักงานไม่สนใจและจดจำลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

เมื่อจำแนกตามเพศ รายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน โดยพบปัญหาการให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกันตามอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาเรื่อง ช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยถึงแม้รัฐบาลจะพยายามสร้างฐานเงินออมใหม่แต่ลูกค้าขาดกำลังออมถึงแม้จะรับรู้ว่าเป็นเงินที่ดีก็ตาม มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาเรื่อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจมากกว่าเรื่องอื่นๆ มีรายได้ 31 – 40 ปี และ 51 – 60 ปี พบปัญหาเรื่อง การจำกัดเวลาฝากเงินเพียง 1 ครั้ง และต้องฝากจำนวนเงินเท่ากันทุกเดือน มากกว่าเรื่องอื่นๆ มีอายุ 41 –50 ปี พบปัญหาเรื่อง รัฐบาลให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 บัญชี ต่อคนเท่านั้น มากกว่าเรื่องอื่นๆ อายุ

มากกว่า 60 ปี พบปัญหาเรื่อง ต้องแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีจึงจะได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก และผู้เยาว์ต้องขอหมายเลขผู้เสียภาษี การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจ รัฐบาลให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 บัญชี ต่อคนเท่านั้น เงินฝากระยะยาวไม่มีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาและจำนวนเงิน และเป็นภาระผูกพันในการฝากเงินทุกเดือนจนกว่าจะครบระยะเวลา

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าแตกต่างกันศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มัธยมศึกษา ออนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี พบปัญหาการให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาเรื่องอื่นๆ ระดับประถมศึกษา พบปัญหา การให้บริการล่าช้า พนักงานบริการมีความประมาทอาจเกิดความเสี่ยงกับลูกค้า และพนักงานไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาเรื่องอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบปัญหา พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในเวลาจำกัด มากกว่าปัญหาเรื่องอื่นๆ

ปัญหาของการฝากเงินระยะยาว

ปัญหาของการฝากเงินระยะยาวพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหา การฝากเงินระยะยาวพบว่า ปัญหาการจำกัดการฝากเพียง 1 ครั้ง และต้องฝากจำนวนเงินเท่ากันทุกเดือน ต้องแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีจึงจะได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก และผู้เยาว์ต้องขอหมายเลขผู้เสียภาษี การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจ รัฐบาลให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 บัญชีต่อคนเท่านั้น ช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยถึงแม้รัฐบาลจะพยายามสร้างฐานเงินออมใหม่ แต่ลูกค้าขาดกำลังการออม ถึงแม้จะรับรู้ว่าเป็นเงินฝากที่ดีก็ตาม เป็นภาระผูกพันในการฝากเงินทุกเดือนจนกว่าจะครบระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

การอภิปรายผล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของผู้ฝากเงิน : กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ทฤษฎีและแนวคิดด้านโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีการรังใจของมาสโลว์ แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) อาจเกิดขึ้นจากภายในร่างกาย (Inside stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside stimulus) การสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นจากภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying Motive) ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ จากการศึกษาพบว่าสิ่งกระตุ้นทางการตลาดมีผลต่อผู้ฝากเงินระยะยาวทุกปัจจัย ดังนี้

สิ่งกระตุ้นทางด้านราคา (จากการศึกษาพบว่าเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาวที่อัตราสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าในระดับมีผลมากที่สุด

สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าประเภทของเงินฝากระยะยาวที่มีหลายประเภท ได้แก่เงินฝากเพื่อการศึกษา เงินฝากเพื่อการเกษียณ เงินฝากเพิ่มทรัพย์ เงินฝากวิวาห์เปี่ยมสุข เงินฝากชีวิตเปี่ยมสุข มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวในระดับมีผลมาก แต่เงื่อนไขและลักษณะพิเศษของเงินฝากระยะยาวส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อการฝากเงินของลูกค้า

สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า สถานที่จอดรถสะดวก ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก อยู่ใกล้ที่ทำงาน ที่ทำการของธนาคารกว้างขวาง บรรยากาศเย็นสบายมีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการเหมาะสม มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าในระดับมีผลมาก

สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า การส่งเสริมการตลาด การนำเสนอเงินฝากโดยพนักงาน การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนหนึ่งที่สร้างการรับรู้ของลูกค้าโดยมีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินระยะยาวในระดับมีผลมาก

สิ่งกระตุ้นอื่นๆ จากการศึกษาพบว่า สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เรื่องภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจึงฝากเงินระยะยาว เนื่องจากลูกค้ามีรายได้ที่มากขึ้น มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าในระดับมีผลมาก

สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า การมีอุปกรณ์ภายในสำนักงานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วมีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าในระดับมีผลมาก

สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง จากการศึกษาพบว่า กฎหมายยกเว้นภาษีเงินได้จากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาวเมื่อลูกค้าแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีให้กับธนาคาร มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวมาก ในระดับมีผลมาก

ถึงกระสุนทางวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการฝากเงินของลูกค้าพบว่าวัฒนธรรมในการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคตกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการฝากเงินระยะยาวไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคตมีผลต่อการฝากเงินระยะยาวในระดับมีผลมาก

แนวคิดของการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ในส่วนของคุณภาพการให้บริการ ทางธนาคารใช้เกณฑ์ต่างๆ 10 ประการเพื่อสร้างความพอใจในการให้บริการเงินฝากระยะยาวให้กับลูกค้า

การเข้าถึงลูกค้า (Access) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พนักงานให้บริการล่าช้ามีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย

การติดต่อสื่อสาร (Communication) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พนักงานนำเสนอบริการใหม่ๆ แต่ขาดความชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจในลักษณะของบริการต่างๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ความสามารถ (Competence) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาพนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่พอมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ความมีน้ำใจ (Courtesy) จากการศึกษาพบว่าปัญหาพนักงานที่ให้บริการตามสั่งเท่านั้นขาดคุณค่าเพิ่มในการให้บริการ พนักงานไม่ช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือความสงสัย เช่น การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ

ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ (Credibility) จากการศึกษาพบว่าปัญหาพนักงานไม่รักษาความลับของลูกค้า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) จากการศึกษาพบพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในเวลาจำกัด มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ความปลอดภัย (Security) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาพนักงานให้บริการผิดพลาดน้อย จึงทำให้ขาดความไว้วางใจและเชื่อถือ มีปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อย

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จากการศึกษาพบว่าปัญหาพนักงานนำเสนอบริการเงินฝากระยะยาวที่ออกใหม่ แต่ขาดความชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจลักษณะของบริการต่างๆ มีปัญหาอยู่ในระดับไม่มีปัญหา

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่บางครั้งพนักงานไม่สนใจและจดจำลูกค้ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ทฤษฎีการรูงใจของมาธโลว์ กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการไม่แตกต่างกันถ้ามนุษย์มีความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐานทุกประการจะทำให้มนุษย์มีความสุขมีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยภายในทางสังคมและจิตวิทยามีผลต่อการฝากเงินระยะยาวสอดคล้องกับ ทฤษฎีการรูงใจของมาธโลว์ในลำดับขั้นความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สินและการงาน ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่ระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก ในเรื่องการฝากเงินระยะยาวเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต และอนาคต การฝากเงินระยะยาวเพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน การฝากเงินเพื่อเสริมฐานะตนเอง

ข้อค้นพบ

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 20 – 40 ปี ไปจนถึงมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จนถึงสูงกว่าระดับปริญญาตรี ทุกอาชีพมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 2.7 ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท นอกจากฝากเงินระยะยาวแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการฝากประเภทอื่นด้วย ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากเดินสะพัด

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ฝากเงินระยะยาวมากกว่า 1 บัญชี ซึ่งพบว่าลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ฝากเงินระยะยาวประเภทวิวัต์เป็ยมสุข ชีวิตเป็ยมสุข เพื่อการศึกษา เพิ่มทรัพย์ ตามลำดับ แต่ถ้าลูกค้าฝากมากกว่า 1 บัญชี จะได้รับขกเว้นภาษีเพียง 1 บัญชีเท่านั้น

ส่วนใหญ่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามฝากเงินระยะยาว ช่วงน้อยกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท ต่อเดือน จำนวนรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 2.7 ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัญชีทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยแบบพิเศษ ส่วนประเภทของเงินฝากระยะยาวสถานที่ตั้งของธนาคาร การส่งเสริมการโฆษณา การนำเสนอเงินฝากโดยพนักงาน การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมีผลมาก

ลูกค้าทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของเงินเพื่อการศึกษา ร้อยละ 23.88 ไม่ทราบ ร้อยละ 76.12 และไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.5 ต่อปี เรื่องระยะเวลาครบกำหนด 60 เดือน ถึงจะถอนได้ การเปิดบัญชีขั้นต่ำ 500 บาท สูงสุดไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน การฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกด้าน สิทธิในการชิงทุนการศึกษาปีละ 2 ครั้ง ทุนละ 3,000 บาท ในเดือน เมษายนและตุลาคม

ลูกค้าทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขในการฝากเงินระยะยาวเพื่อการเกษียณ ร้อยละ 22.24 ไม่ทราบ ร้อยละ 77.76 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อย สำหรับเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี การเปิดบัญชีขั้นต่ำมูลค่า 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ช่วงเวลาครบกำหนด 36-60 งวด การฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร ภายในเดือนนั้นและฝากเงินจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน แต่ไม่ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขถ้าฝากเงินเพื่อการเกษียณตั้งแต่ 3 งวดขึ้นไป สามารถใช้สิทธิของคู่เงิน โดยจ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าผู้กู้ทั่วไป

ลูกค้าทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขการฝากเงินระยะยาวประเภทเพิ่มทรัพย์ ร้อยละ 23.21 ไม่ทราบ ร้อยละ 76.79 และไม่ให้ความสำคัญกับเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำประเภท 12 เดือน ร้อยละ 0.75 ต่อปี ระยะเวลาครบกำหนด 24 เดือน จำนวนเงินขั้นต่ำในการฝาก 10,000 บาท แต่สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคารและฝากเป็นจำนวนเงินเท่าๆ กันทุกเดือน

ลูกค้าทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขการฝากเงินระยะยาวประเภทวิวาท์เปี่ยมสุข ร้อยละ 48.84 ไม่ทราบ ร้อยละ 51.16 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อยกว่าเงินฝากต่างๆ ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน ร้อยละ 0.50 ต่อปี ระยะเวลาการนำฝากตั้งแต่ 24 งวด ถึง 36 งวด จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท ฝากเงินได้ทุกวันทำการของธนาคาร และฝากเงินเป็นจำนวนเท่าๆ กันทุกเดือน และสิทธิในการรับดอกเบี้ยอัตราพิเศษในการขอสินเชื่อวิวาท์เปี่ยมสุข

ลูกค้าทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขการฝากเงินระยะยาวประเภทชีวิตเปี่ยมสุข ร้อยละ 41.34 ไม่ทราบ ร้อยละ 58.66 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อยกว่าเงินฝากต่างๆ ดังนี้ นำฝากเงินทุกๆ เดือนโดยเท่ากับเงินฝากที่เปิดไว้ตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.5% ถ้าฝากเงินตั้งแต่ 24-60 งวด อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำ 12 เดือน 0.75 ถ้าฝากตั้งแต่ 61-90 งวด สามารถเลือกการรับผลตอบแทนก่อนการนำฝากงวดสุดท้ายพร้อมดอกเบี้ยทั้งหมดเมื่อครบกำหนดการฝาก และกำหนดอายุผู้ฝากเมื่อรวมกับจำนวนปีที่ฝากไม่เกิน 65 ปี

สรุปส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ทราบและไม่ให้ความสำคัญกับลักษณะพิเศษและเงื่อนไขของเงินฝากระยะยาวและไม่มีผลต่อการฝากเงินของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลด้านทำเลที่ตั้งในระดับความสำคัญมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวก ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวก ที่ทำการกว้างขวาง บรรยากาศเย็นสบาย มีมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการเหมาะสม อยู่ใกล้ที่ทำงานและอยู่ใกล้บ้าน

ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเงินฝากระยะยาวจากสื่อโฆษณา จากพนักงานธนาคาร แต่จากการขายทางจดหมาย มีผู้ทราบเพียง ร้อยละ 2.1 แสดงว่าสื่อด้านการขายตรงทางจดหมายของธนาคารมีน้อยมาก

การส่งเสริมการขายที่สร้างความพอใจในการเปิดบัญชีเงินฝากระยะยาวมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งได้แก่ การแจกของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ การจับสลากชิงโชคเมื่อเปิดบัญชีใหม่ แต่การมีร้านค้าร่วมโครงการในการให้ส่วนลด สร้างความพอใจน้อยกว่าการส่งเสริมการขายอื่น

ปัจจัยภายนอกด้าน เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และวัฒนธรรม มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เศรษฐกิจดีขึ้นจึงฝากเงินระยะยาว อุปกรณ์ในสำนักงานทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว มีบริการทางการเงินครบวงจร โดยเทคโนโลยีที่ทันสมัย รัฐบาลสนับสนุนด้านการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว วัฒนธรรมการออมเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต ความมีชื่อเสียง และน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย ภาพพจน์ที่ดีมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ปัญหาสำหรับการฝากเงินระยะยาว ในแง่ปัญหาการให้บริการของพนักงาน มีบางปัญหาที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถตอบปัญหาหรือไขข้อข้องใจได้ พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่พอ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าในเวลาจำกัด และบางครั้งพนักงานไม่สนใจและจดจำลูกค้า

ปัญหาของเงินฝากระยะยาวนั้นมีบางปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีปัญหาน้อย ได้แก่ การจำกัดการฝากเพียง 1 ครั้งและต้องฝากเงินจำนวนเท่ากันทุกเดือน การที่ต้องแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีจึงจะได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจ ให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 ปีต่อคนเท่านั้น ช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ถึงแม้รัฐบาลจะพยายามสร้างฐานเงินออมใหม่แต่ลูกค้าขาดกำลังใจการออมถึงแม้จะรับรู้ว่าเป็นเงินฝากที่ดีก็ตาม และเป็นภาระผูกพันในการฝากเงินทุกเดือนจนกว่าจะครบระยะเวลาการฝาก

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของเงินฝากระยะยาวที่มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเงินฝากระยะยาวของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรแก้ไขปัญหาทุกปัญหาที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปัญหาน้อย และควรวางแผนโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการฝากเงินระยะยาวของลูกค้าในรายละเอียด เช่น เรื่อง ราคา ทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด ดังนี้

เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากระยะยาวในปัจจุบัน (ช่วง 2539-2541) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาดเรื่องราคา (อัตราดอกเบี้ย) เป็นสำคัญ ดังนั้น นอกเหนือจากลักษณะพิเศษและเงื่อนไขที่มีอยู่ของเงินฝากระยะยาว อาจจะมีสิ่งจูงใจอื่นเพิ่มเติม เช่น ธนาคารให้สิทธิฝากเงินประจำแบบพิเศษ ซึ่งธนาคารจะรับภาระจ่ายภาษีให้ลูกค้าสำหรับจำนวนเงินที่โอนจากเงินฝากระยะยาวที่ครบกำหนดเท่านั้น เพื่อกระตุ้นลูกค้าให้ฝากเงินระยะยาวอย่างต่อเนื่องต่อไป และควรประชาสัมพันธ์เรื่องอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้มากกว่านี้

ทำเลที่ตั้งควรเน้นเรื่องบรรยากาศเป็นสบายมีมุมพักผ่อนที่เหมาะสม ที่ทำการกว้างขวาง การส่งเสริมการตลาดควรเน้นเรื่อง การนำเสนอเงินฝากระยะยาวจากพนักงาน เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้ามาก ควรเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานโดยพิจารณาจากผลงานส่วนตัวที่สามารถเพิ่มเป้าหมายเงินฝากระยะยาว เพื่อการประเมินผลงานทุกระยะเช่น ทุกสามเดือน

ด้านการส่งเสริมการขายควรเน้นเรื่องการให้ของที่ระลึกเมื่อเปิดบัญชีใหม่ หรือให้ของขวัญสำหรับลูกค้าที่ฝากเงินระยะยาวครบ 1 ปี ของที่แจกลูกค้าควรมีค่าและน่าสนใจ และควรรหาร้านค้าเข้าร่วม โครงการที่น่าสนใจและมีจำนวนร้านค้าที่มากขึ้น

ปัญหาจากการฝากเงินระยะยาวในส่วนของพนักงานนั้น เรื่องการให้บริการล่าช้าต้องนำมาพิจารณาว่าทำไม ลูกค้าจึงรู้สึกพนักงานให้บริการล่าช้า หาสาเหตุที่สามารถควบคุมได้ เช่น ลูกค้ามาติดต่อฝากเงินเพียงรายการเดียวแต่ต้องยืนรอคิวปนเปกับลูกค้าที่มีรายการฝากถอนหรือโอนหลายรายการทำให้ลูกค้าบางส่วนคิดว่าการบริการล่าช้า อาจให้มีพนักงานเฉพาะกิจดูแลลูกค้าในวันที่แถวคิวยาว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการใช้บริการ

ปัญหาพนักงานไม่สามารถตอบปัญหาหรือไขข้อข้องใจได้ พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่พอ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าในเวลาจำกัด พนักงานไม่สนใจและจดจำลูกค้าถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย แต่ก็ถือว่าเป็นปัญหาที่งานการให้บริการที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเรื่องมารยาทในการต้อนรับลูกค้า ให้ความรู้เกี่ยวกับเงินฝากระยะยาวเพื่อสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้อย่างชัดเจน และมีการทดสอบทั้งการสอบข้อเขียน และการสอบสัมภาษณ์ ตลอดเวลา และควรให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและคำติชม เพื่อให้พนักงานมีความตื่นตัวและพร้อมที่จะให้บริการโดยปราศจากจากปัญหาดังกล่าว

ปัญหาของเงินฝากระยะยาว เรื่องข้อจำกัดของเงื่อนไขการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาวนั้น ได้แก่การจำกัดการฝากเพียง 1 ครั้งและต้องฝากเงินจำนวนเท่ากันทุกเดือน การที่ต้องแจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีจึงจะได้รับการยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝาก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการเงินฝากระยะยาวของรัฐบาลยังไม่ชัดเจนและไม่น่าสนใจ ให้สิทธิยกเว้นภาษีจากดอกเบี้ยเงินฝากเพียง 1 บัญชีต่อคนเท่านั้น ช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ถึงแม้รัฐบาลจะพยายามสร้างฐานเงินออมใหม่แต่ลูกค้าขาดกำลังการออมถึงแม้จะรับรู้ว่าเป็นเงินฝากที่ดีก็ตาม และเป็นภาระผูกพันในการฝากเงินทุกเดือนจนกว่าจะครบระยะเวลาการฝาก ทางธนาคารควรชี้แจงให้ลูกค้ารับรู้ถึงผลประโยชน์และข้อได้เปรียบต่างๆ หากลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อผลตอบแทนที่สูงสุดของลูกค้า

เนื่องจากเงินฝากเป็นงานด้านการบริการโดยตรง ควรจะมีการเอาใจใส่ในด้านนี้ให้มาก เช่น การใช้กลยุทธ์ปรับการให้บริการ เพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้น ในช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการมาก ควรอบรมพนักงานตลอดเวลา ให้มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย

สำหรับเงื่อนไขและลักษณะพิเศษของเงินฝากระยะยาวซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ทราบควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ให้มากขึ้น อาจเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้าฝากเงินระยะยาว จากการศึกษาพบว่าเงื่อนไขและลักษณะพิเศษที่ไม่มีผลต่อการฝากเงินของลูกค้าอาจเนื่องมาจากลูกค้าไม่ทราบถึงลักษณะพิเศษและเงื่อนไขเหล่านั้นจึงไม่มีผลต่อการฝากเงิน