

## บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสำเร็จของการให้บริการเงินฝากปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของลูกค้ากลุ่มที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีอยู่แล้วกับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากประเภทอื่นซึ่งไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้า และศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการระดมเงินฝากปลอดภาษี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 240 คน แยกเป็น ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีอยู่แล้วจำนวน 120 คน และลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากประเภทอื่น ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีจำนวน 120 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 8 สาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามโดยจัดส่งไปยังสาขาของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้ง 8 สาขา ขอความร่วมมือจากพนักงานของธนาคารในการนำแบบสอบถามให้ลูกค้าของธนาคารตอบแบบสอบถามดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการประมวลผล และวิเคราะห์หาค่าความถี่ และอัตราร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ แบบจำลอง logit model โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep Version 7.0 ตัวแปรตามที่จะทำการศึกษาความน่าจะเป็นที่ลูกค้าไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี มีเพียง 2 ค่า คือ ตัวแปรตามที่มีค่าเท่ากับ 0 คือลูกค้าเงินฝากที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และตัวแปรตามที่มีค่าเท่ากับ 1 คือ ลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี ได้ผลการศึกษานำมาสรุปผลดังนี้

### 6.1 ลักษณะของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีและไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

#### 1) ลักษณะทั่วไปของลูกค้าเงินฝากของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าเงินฝากของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี เมื่อพิจารณาถึงลักษณะสำคัญของลูกค้าเงินฝากของธนาคาร

กรุงเทพฯ ตามประเภทของการฝากเงินแบบปลอดภาษี และการฝากเงินแบบไม่ปลอดภาษี พบว่า ลูกค้ายกเงินฝากแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3 คน อาชีพรับราชการ รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน ผู้ฝากทุกคนมีหมายเลขผู้เสียภาษีอากร สำหรับลูกค้ายกเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4 คน อาชีพรับจ้างหรือพนักงานของบริษัทเอกชน รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และมีบางส่วนยังไม่มียกหมายเลขผู้เสียภาษี

## 2) ลักษณะการให้บริการเงินฝากของลูกค้ายกเงินฝากของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

สามารถสรุปได้ว่าลูกค้ายกเงินฝากของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่จะใช้บริการฝากเงินกับธนาคารอื่น ๆ นอกเหนือจากธนาคารกรุงไทย และจำนวนลูกค้ายกที่ให้บริการฝากเงินแบบออมทรัพย์หรือเพื่อเรียกมากกว่าเงินฝากประเภทอื่น ๆ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของลูกค้ายกเงินฝากของธนาคารกรุงไทยประเภทที่ฝากเงินแบบปลอดภาษีและแบบไม่ปลอดภาษี พบว่า ลูกค้ายกเงินฝากแบบปลอดภาษีที่ให้บริการฝากเงินกับธนาคารกรุงไทย เพียงธนาคารเดียว มีเพียงร้อยละ 17.00 ในขณะที่ลูกค้ายกเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษีมีการให้บริการฝากเงินกับธนาคารกรุงไทยเพียงแห่งเดียว ร้อยละ 32.50

## 3) เหตุผลในการพิจารณาเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้ายกธนาคารที่ฝากเงินแบบปลอดภาษี ให้เหตุผลที่มาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารกรุงไทยว่าธนาคารมีความมั่นคง ปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ จากการแนะนำให้มาฝากของพนักงานธนาคาร มีส่วนน้อยที่มารับบริการ เพราะเห็นว่าธนาคารมีบริการที่หลากหลาย หรือจากคำแนะนำของบุคคลภายนอก ส่วนในกลุ่มลูกค้ายกเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษีให้เหตุผลว่าธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด เช่นเดียวกับอีกกลุ่มหนึ่ง แต่เหตุผลรองลงมาคือธนาคารมีการให้บริการรวดเร็ว และบริการที่หลากหลาย มีส่วนน้อยที่มารับบริการจากการแนะนำให้มาฝากของธนาคาร

## 4) ความสามารถในการจัดสรรเงินในการฝากอย่างสม่ำเสมอในแต่ละเดือน

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้ายกธนาคารที่ฝากเงินแบบปลอดภาษี สามารถจัดสรรเงินเพื่อนำฝากอย่างสม่ำเสมอในแต่ละเดือนได้ทุกคน โดยส่วนใหญ่แล้วจะสามารถจัดสรรเงินเพื่อนำฝากได้เดือนละ 1,000 - 3,000 บาท รองลงมา สามารถจัดสรรได้เดือนละ 3,001 - 5,000 บาท ในกลุ่มลูกค้ายกธนาคารที่ฝากเงินแบบไม่ปลอดภาษี มีเพียงร้อยละ 27.50 ที่สามารถจัดสรรเงินเพื่อนำฝากได้ทุกเดือน ที่เหลือร้อยละ 72.50 ไม่สามารถจัดสรรเงินฝากได้ทุกเดือน เหตุผลที่ไม่สามารถจัดสรรเงินเพื่อนำเข้าฝากได้ เป็นเพราะมีรายได้น้อยไม่เพียงพอที่จะฝาก รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนไม่แน่นอน

5) ทักษะของลูกค้านาคารในเรื่องผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจต่ำต่อการฝากเงิน

สามารถสรุปได้ว่า ในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีที่ให้ทัศนะว่า ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำมีผลกระทบต่อการฝากเงิน ร้อยละ 53.33 และไม่ได้รับผลกระทบต่อการฝากเงิน ร้อยละ 46.67 สำหรับในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝาก แบบไม่ปลอดภาษี พบว่ามีจำนวนลูกค้าประเภทนี้ร้อยละ 79.17 ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ มีส่วนน้อยที่ไม่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มลูกค้าประเภทนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานเอกชน ที่มีความมั่นคงน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีที่ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับราชการ

6) การรับรู้/รับทราบข้อมูลในการมีบริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของลูกค้าธนาคาร

กรุงไทย

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีอยู่ในปัจจุบันได้รับทราบลักษณะของบริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของกรุงไทยและเงื่อนไขการฝากชนิดนี้เป็นอย่างดีมาก่อนที่จะตัดสินใจใช้เงินฝากประเภทนี้ สำหรับลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีนั้น ร้อยละ 33.33 ยังไม่ทราบว่าธนาคารกรุงไทยมีบริการเงินฝากแบบปลอดภาษี และร้อยละ 40.83 ยังไม่ทราบเงื่อนไขและสิทธิพิเศษของการฝากเงินแบบปลอดภาษี ที่เหลือร้อยละ 59.27 ที่ทราบว่าธนาคารกรุงไทยมีบริการเงินฝากแบบปลอดภาษี

ในการศึกษาแหล่งที่ให้ความรู้ในเรื่องของบริการเงินฝากแบบปลอดภาษีแก่ลูกค้าของธนาคารกรุงไทยนั้นสามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำมาจากพนักงานของธนาคารกรุงไทย สำหรับในกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีนั้นส่วนใหญ่จะทราบว่าธนาคารกรุงไทยมีบริการเงินฝากปลอดภาษีจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่ายังมีลูกค้าของธนาคารกรุงไทยบางส่วนยังไม่ทราบว่าธนาคารมีการให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีและมีส่วนที่ทราบแต่ยังไม่เห็นความสำคัญของการฝากเงินประเภทนี้ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารกรุงไทยสนใจใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีมากขึ้น ธนาคารควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากพนักงานของธนาคารเอง

7) ความคิดเห็นต่อเงื่อนไขของบริการเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทย

สามารถสรุปความเห็นของลูกค้าธนาคาร เกี่ยวกับสิทธิพิเศษที่มุ่งใจในการฝากเงินแบบปลอดภาษีในกลุ่มลูกค้าที่ฝากเงินแบบปลอดภาษีและฝากเงินแบบไม่ปลอดภาษีทั้งสองกลุ่มมี

ความเห็นว่าการได้รับยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากเป็นสิทธิพิเศษที่จูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าการฝากเงินประเภทอื่น ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าการเก็บภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบในการถือเงินออม สอดคล้องกับความเชื่อของนักเศรษฐศาสตร์ที่ส่วนใหญ่เชื่อว่า ผลการเก็บภาษีดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารต่อรูปแบบในการถือเงินออมทั้งในภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจมากกว่าที่มีผลต่อระดับการออม (รังสรรค์ ฐานะพรพันธ์, 2521)

ความคิดเห็นของลูกค้านาคารเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีในกลุ่มลูกค้าที่ฝากเงินแบบปลอดภาษี ส่วนใหญ่เห็นว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการฝากเงินที่ต้องจัดสรรจำนวนเท่า ๆ กัน เข้าบัญชีทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง เป็นเงื่อนไขที่ทำให้การฝากเงินประเภทนี้มีปัญหาและยุ่งยากมากที่สุด สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษีส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของการฝากเงินแบบปลอดภาษีได้ เนื่องจากมีรายได้น้อยไม่เพียงพอที่จะจัดสรรเงินจำนวนเท่า ๆ กัน เข้าบัญชีทุกเดือนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทยจำกัด ที่ให้เหตุผลของความไม่ประสบความสำเร็จของการเร่งสร้างเงินออมโดยอาศัยมาตรการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินออมผูกพันระยะยาวไว้ว่าผู้ออมส่วนใหญ่ ที่มีรายได้น้อยมากมักจะไม่มี ความมั่นใจที่จะกำหนดสัดส่วนเงินออมในแต่ละเดือนได้แน่นอนลงไป ทำให้ผู้ออมกลุ่มนี้เลือกฝากเงินประเภทที่ไม่มีเงื่อนไขผูกมัดถึงแม้ว่าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยสุทธิต่ำกว่าก็ตาม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2540)

## 6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ได้แก่ การที่ได้ฝากเงินประจำแบบเสียภาษีอยู่แล้ว การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเงินฝากแบบปลอดภาษีจากการประชาสัมพันธ์ของทางราชการ การได้รับทราบข้อมูลการฝากเงินแบบปลอดภาษีจากการแนะนำของพนักงาน ทักษะในเรื่องผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจตกต่ำต่อการฝากแบบปลอดภาษี ทักษะว่าการฝากแบบปลอดภาษีมีอุปสรรคจากการต้องมีเลขประจำผู้เสียภาษี ทักษะว่าการฝากแบบปลอดภาษีมีอุปสรรคจากการต้องฝากเงินเท่า ๆ กัน ความสามารถในการจัดสรรเงินฝากสม่ำเสมอครั้งละ 1,000-3,000 บาทต่อเดือน การมีรายได้ในครัวเรือนระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าลูกค้าธนาคารกรุงไทยที่จะใช้บริการฝากเงินแบบปลอดภาษีส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีรายได้ครัวเรือนระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และสามารถจัดสรรเงินเพื่อนำเข้าฝากได้อย่างสม่ำเสมอได้ครั้งละ 1,000-3,000 บาท นอกจากนี้ลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีเป็นกลุ่มลูกค้าเดียวกันกับลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบ

ประจำที่ต้องเสียภาษี เนื่องจากว่ารูปแบบการฝากเงินทั้งสองประเภทนี้มีความคล้ายคลึงกันคือให้ผลตอบแทนจากการฝากเงินมากกว่าการฝากแบบออมทรัพย์ แต่เงื่อนไขของการฝากเงินทั้งสองแบบแตกต่างกัน โดยถ้าเป็นการฝากเงินแบบปลอดภาษีจะต้องมีการฝากอย่างสม่ำเสมอและดอกเบี้ยเงินฝากไม่ต้องเสียภาษี ส่วนเงินฝากประจำแบบเสียภาษีนั้นไม่จำเป็นต้องฝากอย่างสม่ำเสมอแต่ต้องเสียภาษียearsได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก ด้วยเหตุนี้ลูกค้าที่จะใช้บริการเงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงจึงต้องเลือกที่จะใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ยังชี้ให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของทางราชการและจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร โดยเฉพาะการแนะนำของพนักงานธนาคาร สามารถทำให้ลูกค้าธนาคารมาใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีมากขึ้น เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าการฝากเงินแบบปลอดภาษีนี้นี้เป็นรูปแบบการฝากเงินแบบใหม่ที่เริ่มให้บริการในปีพ.ศ. 2540 ทำให้ลูกค้าธนาคารยังรู้จักไม่แพร่หลาย จำเป็นต้องอาศัยคำแนะนำเพิ่มเติมจากพนักงานธนาคาร ซึ่งสื่อที่เผยแพร่อาจให้ข้อมูลน้อยเกินไป

สำหรับทัศนะเกี่ยวกับการฝากเงินแบบปลอดภาษีนั้น จะเห็นได้ว่าลูกค้าธนาคารที่ไม่ฝากเงินแบบปลอดภาษีนั้น ให้เหตุผลที่ไม่ฝากเงินในรูปแบบนี้เพราะจากเงื่อนไขที่ต้องมีเลขที่ผู้เสียภาษีและการที่ต้องฝากเงินอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน รวมทั้งได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำจากทัศนะของลูกค้าในเรื่องนี้อาจชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการฝากเงินแบบปลอดภาษีนี้นี้ไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ลูกค้าธนาคารมีรายได้ไม่แน่นอน ทำให้ไม่สามารถจัดสรรเงินฝากตามเงื่อนไขการฝากได้

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการศึกษานี้ เพื่อใช้ในการหาลูกค้าเงินฝากแบบปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พอสรุปได้ดังนี้

- 1) ธนาคารควรเน้นลูกค้ารายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และสามารถจัดสรรเงินในการฝากได้อย่างสม่ำเสมอเดือนละ 1,000-3,000 บาท
- 2) ธนาคารจะต้องแบ่งเป้าหมายให้พนักงานทุกคนหาเงินฝากแบบปลอดภาษี เพื่อให้พนักงานแนะนำบริการเงินฝากประเภทนี้แก่ลูกค้า หรือเป็นลักษณะขายตรงให้มากที่สุด
- 3) จุดเด่นหรือจุดขายของธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคง ปลอดภัย พนักงานของธนาคารจะต้องแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์ทุกครั้งที่ในการออกหาลูกค้าเงินฝาก
- 4) ลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี มีความพึงพอใจกับสิทธิพิเศษของเงินฝากประเภทนี้มากที่สุด คือการได้รับยกเว้นภาษีของดอกเบี้ยเงินฝาก ธนาคารจะต้องมีการประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์ในเรื่องนี้ให้มากขึ้น และสำหรับพนักงานที่ออกหาเงินฝากจะต้องมีความรู้ และอธิบายการยกเว้นภาษีของดอกเบี้ยได้เป็นอย่างดี

5) หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการฝากเงินแบบปลอดภาษี เกี่ยวกับการฝากเงินจะต้องจัดสรรเงินจำนวนเท่า ๆ กัน เข้าบัญชีทุกเดือน หากไม่ได้ นับว่าเป็นเงื่อนไขที่มีปัญหาและอุปสรรคกับลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีอยู่แล้ว และกับลูกค้าที่จะมาใช้บริการเงินฝากประเภทนี้ใหม่ ธนาคารจะต้องให้บริการด้านนี้เป็นอย่างดี จัดพนักงานดูแลเป็นพิเศษ การออกเก็บเงินที่เข้าบัญชีเป็นรายเดือน ออกไปพบลูกค้าหรือเตือนลูกค้าเมื่อจะครบการนำเข้าบัญชีและดำเนินไปได้ควรจะหาทางหักเงินจากบัญชีอื่น ที่เคลื่อนไหวอยู่เข้าฝากบัญชีแบบปลอดภาษีแบบอัตโนมัติเป็นประจำทุกเดือน