

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา พฤติกรรมของลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้ระบบคุ้มครองเงินฝาก มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและรูปแบบการการออมของลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ก่อน และหลังการมี ระบบคุ้มครองเงินฝาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 400 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา แจกแจงค่าความถี่และร้อยละ

#### 5.1 สรุปการศึกษา

ลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 50 ปี มีบุตรจำนวน 2 คน สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการหรือค้าขาย มีรายได้อยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท ต่อเดือน เป็นหัวหน้าครอบครัว และไม่มีผู้ที่ไม่ทำงานในครัวเรือน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันคุ้มครองเงินฝากไทยที่ลูกค้านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายทราบมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ สถาบันคุ้มครองเงินฝากจะให้ความคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนใน 3 ปีแรก (ปี 2551 – 2553) ของการมีสถาบันคุ้มครองเงินฝาก และจะลดวงเงินในการคุ้มครองเหลือ 50 ล้านบาทในปีที่ 4 (ช่วงวันที่ 11 สิงหาคม 2554 ถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2555) และลดเหลือ 1 ล้านบาทในปีที่ 5 นับแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2555 เป็นต้นไป รองลงมาคือระบบคุ้มครองเงินฝากในประเทศไทย โดยพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 ถูกบังคับใช้เป็นการครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2551 และวงเงินในการคุ้มครองเงินฝากคิดต่อลูกค้า 1 รายต่อ 1 ธนาคาร โดยคิดรวมเงินฝากทุกบัญชีที่ลูกค้ามีอยู่ในธนาคารนั้น ๆ ตามลำดับ ส่วนข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ สถาบันคุ้มครองเงินฝากเป็นนิติบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่มิใช่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝาก เพื่อค้ำประกันเฉพาะเงินฝากใน ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ไม่รวมเงินฝากในธนาคารเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์ และสถาบันคุ้มครอง

เงินฝากให้ความคุ้มครองเฉพาะเงินฝากและดอกเบี้ยที่เกิดจากเงินฝากที่เป็นเงินบาทเท่านั้น ไม่คุ้มครองเงินฝากในบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ( Foreign Deposit Account) ตามลำดับ การศึกษารูปแบบและพฤติกรรมการณ์การออมของลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ก่อนที่สถาบันคุ้มครองเงินฝากจะให้ความคุ้มครองเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ต่อลูกค้ำ 1 รายต่อ 1 ธนาคาร สามารถสรุปได้ดังนี้

การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ ลูกค้ำธนาคารพาณิชย์มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยราย ละ 11,696,250 บาท เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพข้าราชการ มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เฉลี่ย รายละ 14,385,542 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยรายละ 3,416,667 บาท อาชีพเจ้าของกิจการหรือค้าขาย มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยรายละ 7,285,714 บาท และผู้เกษียณอายุ พ่อบ้านและแม่บ้าน มีเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยรายละ 11,357,143 บาท โดยส่วนใหญ่ฝากไว้ในบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำระยะเวลา มากกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 12 เดือน มีเหตุผลในการฝากเงินเพื่อเก็บเงินไว้ใช้จ่ายในอนาคต เก็บเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และเพื่อรายได้จากผลตอบแทนการฝากเงิน (ดอกเบี้ย)

การฝากเงินกับธนาคารเฉพาะกิจ ลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 45.5 ฝากเงินกับธนาคาร เฉพาะกิจ จำนวนเงินที่ฝากเฉลี่ยต่อรายคือ 559,574 บาท ในจำนวนนี้ร้อยละ 40.3 มีเงินฝากกับ ธนาคารออมสิน จำนวนเงินเฉลี่ยรายละ 601,242 บาท ส่วนใหญ่ซื้อสลากออมสิน ร้อยละ 15.5 มี เงินฝากกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนเงินเฉลี่ยรายละ 469,355 บาท ส่วนใหญ่ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน และร้อยละ 3 มีเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน เงินเฉลี่ยรายละ 466,667 บาท ส่วนใหญ่ฝากในบัญชีเงินฝากประจำ มีเหตุผลในการฝากเงินเพื่อลุ้น โฉนดจากรางวัลสลากออมสินและสลากออมทรัพย์ทวีสิน โดยมีความเชื่อมั่นเนื่องจากรัฐบาลถือหุ้น ใหญ่ และเพื่อเก็บเงินไว้ใช้จ่ายในอนาคต

การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 59.8 ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต จำนวนกรมธรรม์ที่ซื้อโดยเฉลี่ยต่อรายคือ 3 กรมธรรม์ ค่าเบี้ยประกันเฉลี่ยต่อปีที่ชำระรายละ 48,180 บาท มีเหตุผลในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัวเพราะ สามารถลดหย่อนภาษีได้และเพราะมีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์หรือมีผู้ชักชวนให้ซื้อ

การซื้อตราสารทางการเงิน ลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 49.3 ซื้อตราสารทางการเงิน ส่วน ใหญ่ซื้อพันธบัตร หุ้นกู้ หรือตั๋วแลกเงิน จำนวนเงินเฉลี่ยรายละ 1,211,929 บาท มีเหตุผลในการซื้อ ตราสารทางการเงินเพราะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงิน เพื่อเก็บเงินไว้ใช้ ใช้จ่ายในอนาคต และเพราะชอบลงทุนในตราสารทางการเงิน

การซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์ ลูกค้านาคารพาณิชย์ร้อยละ 59.5 ซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์ โดยส่วนใหญ่ซื้อทองคำ จำนวนเงินเฉลี่ยรายละ 901,261 บาท มีเหตุผลในการซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัว เพราะสามารถใช้เป็นเครื่องประดับหรือที่พักอาศัย และเพราะมีความชอบในการลงทุนประเภทนี้

การศึกษารูปแบบและพฤติกรรมกรรมการของลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่หลังจากที่สถาบันคุ้มครองเงินฝากจะให้ความคุ้มครองเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ต่อลูกค้า 1 รายต่อ 1 ธนาคาร สามารถสรุปได้ดังนี้

ลูกค้านาคารพาณิชย์ร้อยละ 68.5 จะเปลี่ยนแปลง จำนวนและสัดส่วนเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพข้าราชการส่วนใหญ่ จะไม่เปลี่ยนแปลงจำนวนและสัดส่วนเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ มีเพียงร้อยละ 25.3 ที่จะเปลี่ยนแปลง โดยส่วนใหญ่จะย้ายเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ไปฝากในธนาคารเฉพาะกิจ เฉลี่ยรายละ 2,061,905 บาท รองลงมาจะ กระจายเงินไปฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคารเฉลี่ยรายละ 2,100,000 บาท จะซื้อตราสารทางการเงินเฉลี่ยรายละ 1,666,667 บาท จะซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 500,000 บาท และจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเฉลี่ยรายละ 27,500 บาทตามลำดับ

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 58.3 จะเปลี่ยนแปลงจำนวนและสัดส่วนเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ โดยส่วนใหญ่จะกระจายเงินไปฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคารเฉลี่ยรายละ 2,909,092 บาท รองลงมาคือจะ ย้ายเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ไปฝากในธนาคารเฉพาะกิจเฉลี่ยรายละ 2,345,714 บาท จะซื้อตราสารทางการเงินเฉลี่ยรายละ 1,075,000 บาท จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเฉลี่ยรายละ 63,235 บาท และจะซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 850,000 บาทตามลำดับ

อาชีพเจ้าของกิจการและค้าขายร้อยละ 83.3 จะเปลี่ยนแปลงจำนวนและสัดส่วนเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ โดยส่วนใหญ่จะกระจายเงินไปฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคารเฉลี่ยรายละ 2,444,118 บาท รองลงมาจะซื้อตราสารทางการเงินเฉลี่ยรายละ 858,970 บาท จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเฉลี่ยรายละ 41,818 บาท จะย้ายเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ไปฝากในธนาคารเฉพาะกิจ เฉลี่ยรายละ 2,273,592 บาท และจะ ซื้อทองคำและอสังหาริมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 1,039,474 บาทตามลำดับ

ผู้เกษียณอายุ และพ่อบ้านแม่บ้านร้อยละ 89.1 จะเปลี่ยนแปลงจำนวนและสัดส่วนเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ โดยส่วนใหญ่จะย้ายเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ไปฝากในธนาคารเฉพาะกิจเฉลี่ยรายละ 2,104,762 บาท จะซื้อตราสารทางการเงินเฉลี่ยรายละ 1,024,306 บาท จะกระจายเงินไปฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคารเฉลี่ยรายละ 2,667,858 บาท จะซื้อทองคำและ

อสังหาริมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 558,824 บาท และจะซื้อกรรมกรรมประกันชีวิตเฉลี่ยรายละ 41,667 บาทตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พฤติกรรมของลูกค้านาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้ระบบคุ้มครองเงินฝาก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) จากการศึกษพบว่า ลูกค้านาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเปลี่ยนแปลง จำนวนธนาคารและเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ภายหลังที่สถาบันคุ้มครองเงินฝากให้ความคุ้มครองเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ต่อลูกค้า 1 ราย ต่อ 1 ธนาคาร แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และประโยชน์ของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้านาคารพาณิชย์ทราบถึงข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้านาคารพาณิชย์เข้าใจและลดความตื่นตระหนก
- 2) จากการศึกษพบว่า ลูกค้านาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเปลี่ยนแปลงจำนวนธนาคารและเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ด้วยวิธีการกระจ่ายเงินฝากไปฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคาร แสดงให้เห็นว่าลูกค้ายังคงมีความต้องการที่จะฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จึงสามารถใช้โอกาสนี้สร้างความได้เปรียบในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด โดยการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ความรวดเร็วและความสะดวกสบายตลอดจนความเป็นกันเองที่ลูกค้าจะได้รับ นอกจากนั้นยังควรเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการของลูกค้า
- 3) จากการศึกษพบว่า ลูกค้านาคารพาณิชย์ในกลุ่มผู้เกษียณอายุ พ่อบ้านแม่บ้าน และเจ้าของกิจการ จะเปลี่ยนแปลง จำนวนธนาคารและเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าลูกค้าในกลุ่มนี้มีความอ่อนไหวต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ธนาคารพาณิชย์จึงควรให้ความสำคัญทั้งในแง่ของการสำรวจสัดส่วนของลูกค้าในกลุ่มนี้ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เงินฝากอาจลดลงเมื่อสถาบันคุ้มครองเงินฝากเริ่มให้ความคุ้มครองเงินฝากในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อลูกค้า 1 รายต่อ 1 ธนาคาร รวมทั้งการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะเป็นการรักษาลูกค้าในกลุ่มนี้มิให้ย้ายเงินฝากออกไป
- 4) จากการศึกษพบว่า ลูกค้านาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารเฉพาะกิจซึ่งไม่อยู่ภายใต้มาตรการของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก และยังคงได้รับความคุ้มครองเงินฝากโดยรัฐบาล ธนาคารในกลุ่มดังกล่าวจึงควรมีมาตรการที่จะรองรับสถานการณ์เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์

5) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่เป็นข้าราชการจะมีการเปลี่ยนแปลง จำนวนธนาคารและเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์น้อยที่สุด ธนาคารพาณิชย์จึงควรให้ความสำคัญทั้งในแง่ของการออกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้ ตลอดจนการบริการที่ดีเพื่อเป็นการรักษาลูกค้ากลุ่มนี้ได้อย่างยั่งยืน

5) ในภาพรวม การเปลี่ยนแปลงจำนวนธนาคารและเงินฝากที่ฝากไว้ในธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าอาจก่อให้เกิดปัญหาสภาพคล่องที่ลดลงในระบบธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จึงควรจัดทำแผนจำลองสถานการณ์ เพื่อเตรียมการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved