

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาการขาดแคลนเงินออมนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่ง และเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศ ประเทศไทยประสบปัญหาขาดแคลนเงินออมมาตั้งแต่ปี 2527 หลังลดค่าเงินบาท แม้ว่าสัดส่วนการออมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศช่วงปี 2529-2538 จะสูงเฉลี่ยประมาณร้อยละ 28-30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ แต่การลงทุนยังอาศัยเงินลงทุนจากต่างชาติที่ไหลเข้ามาลงทุนในอัตราเร่งที่มากกว่าคือเฉลี่ยประมาณร้อยละ 38 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการเพิ่มพูนของภาระหนี้ต่างประเทศ และจากการที่สัดส่วนการออมภาคครัวเรือนที่ลดลงอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจากร้อยละ 14 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในปี 2532 เหลือเพียงร้อยละ 7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในปี 2537-2538 ในขณะที่สัดส่วนการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดกลับสูงขึ้นติดต่อกันถึงร้อยละ 6.5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในปี 2536-2538 เมื่อเทียบกับปี 2529-2531 มีเพียงร้อยละ 0.9 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดการพึ่งพาเงินทุนจากต่างประเทศและส่งเสริมการระดมเงินออม รัฐบาลจึงมีนโยบายและมาตรการออกมาเป็นระยะ ๆ ดังนี้

(1) จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นนโยบายการออมที่ทางการให้ความสำคัญเพราะเป็นการออมในระยะยาวตลอดอายุการทำงานของผู้ออม โดยมีทั้งภาครัฐ องค์กรภาครัฐวิสาหกิจ และองค์กรภาคเอกชน โดยบังคับให้รัฐวิสาหกิจทั้งหมดจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพภายใน 30 เมษายน 2540

(2) จัดตั้งกองทุนต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาว ได้แก่ กองทุนประกันสังคมของราชการและเอกชน กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนส่วนบุคคลเป็นต้น ซึ่งเป็นการออมในรูปแบบการผูกพันระยะยาว

(3) ส่งเสริมมาตรการการออมโดยยกเว้นภาษีเงินได้เพื่อเป็นการกระตุ้นการออมโดยมีมาตรการการออมมาเป็นระยะ ดังนี้

(3.1) มาตรการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากออมทรัพย์ เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2538 โดยขยายวงเงินที่จะได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยสำหรับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ จากเดิมเฉพาะเงินได้ดอกเบี้ยที่ไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี เป็นไม่เกิน 20,000 บาทต่อปี

(3.2) มาตรการลดภาษีดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากระยะยาวตามวัตถุประสงค์ของการออม (contractual saving) เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2539 โดยให้ปรับลดอัตราภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก

ประจำระยะเวลาของบุคคลธรรมดาจากร้อยละ 15 เหลือร้อยละ 10 เฉพาะบัญชีเงินฝากประจำระยะยาว เวลาการฝากตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่มีวัตถุประสงค์การออมเพื่อการศึกษาหรือเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย หรือเพื่อการยังชีพหลังเกษียณอายุ

(3.3) มาตรการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากประจำผูกพัน (contractual saving) ที่มีระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 24 เดือน และมียอดเงินต้นไม่เกิน 600,000 บาท มาตรการการจูงใจที่สร้างขึ้นยังเห็นไม่ชัดเจน ซึ่งส่วนหนึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทางการที่ว่าผู้ออมรายใหญ่ที่มีวงเงินฝากตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป มีระดับการออมที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย และเป็นกลุ่มที่มักจะได้รับอัตราดอกเบี้ยที่สูงเป็นพิเศษจากธนาคารพาณิชย์อยู่แล้ว อีกทั้งทางการเองก็พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้คนกลุ่มนี้ได้รับสิทธิประโยชน์เต็มที่จากการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว

บัญชีเงินฝากปลอดภาษีเป็นมาตรการการระดมเงินออมประเภทหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์รวมทั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สนองตอบคณโบายของรัฐบาลเพื่อเป็นการเพิ่มสัดส่วนเงินฝากในประเทศเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2539 ซึ่งแต่ละธนาคารได้นำเสนอรูปแบบเงินฝากปลอดภาษีด้วยชื่อบริการและเงื่อนไขพิเศษที่แตกต่างกัน แต่เงื่อนไขการฝากเงินประเภทนี้จะครอบคลุมเงื่อนไขที่สำคัญคือผู้ฝากเงินจะต้องมีการนำเงินเข้าฝากทุกเดือน เดือนละเท่า ๆ กัน แต่ไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน มีระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 24 เดือน หรือมียอดเงินต้นไม่เกิน 600,000 บาท ในเวลา 24 เดือน นอกจากนี้ยังกำหนดให้ผู้ออมเปิดบัญชีเงินฝากปลอดภาษีได้เพียง 1 บัญชีต่อ 1 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเท่านั้น โดยผู้ฝากเงินต้องแจ้งเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรต่อธนาคารเพื่อป้องกันการแตกบัญชีและการนำเงินฝากเข้าบัญชี ถ้าขาดการฝากหรือฝากไม่ครบตามวงเงินที่กำหนดหรือฝากล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดรวมกันเกินสองเดือนหรือถอนเงินก่อนกำหนดจะหมดสิทธิได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับดอกเบี้ยเงินฝาก

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเงินฝากปลอดภาษีในรูปแบบที่เรียกว่า “กรุงไทยทวีคูณ” โดยมีเงื่อนไขในการฝากเงินคล้าย ๆ กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ แต่จะได้รับสิทธิพิเศษนอกเหนือจากการยกเว้นภาษี ตรงที่ได้รับดอกเบี้ยเพิ่มจากเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 0.75 และ 1.0 ของการฝากระยะ 2 และ 3 ปี ตามลำดับ และให้สิทธิประโยชน์คือสามารถใช้บัญชีนี้ทำประกันการขอสินเชื่อ และมีการแถมประกันอุบัติเหตุฟรีบัญชีละ 100,000 บาท แม้จะมีการสร้างแรงจูงใจแล้วก็ตาม แต่จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศ ณ ปี พ.ศ. 2540 ที่มีการปรับปรุงนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัวภายใต้การจัดการ (managed float) ทำให้ระบบการเงินภายในประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือเกิดการขาดดุลงบประมาณเป็นครั้งแรกในรอบทศวรรษและผลประกอบการของบริษัทก็ต้องตกต่ำตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศ แม้กระทั่งภาคครัวเรือนเองก็

ประสบปัญหาหารายได้ของประชาชนลดลง ทำให้นโยบายการกระตุ้นเงินออมโดยใช้การให้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีได้รับผลกระทบไปด้วย จึงจะเห็นได้จากการประเมินผลการให้บริการในปี 2540 พบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จที่ควรโดยปริมาณเงินฝากประเภทปลอดภาษียังมีสัดส่วนต่ำมากไม่ถึงร้อยละ 1 ของฐานเงินฝากทั้งระบบของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถ้ายังคงปล่อยให้เกิดภาวะเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ นำเป็นห่วงว่าการออมของประเทศจะมีแนวโน้มลดลง ดังนั้นเพื่อค้นหาความต้องการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเลือกใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี การศึกษานี้จึงมุ่งหวังที่จะทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการฝากเงินของผู้ฝาก ปัญหา และอุปสรรคในการเลือกใช้บริการ รวมทั้งความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อเงินฝากปลอดภาษี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการนำไปใช้ปรับปรุงงานด้านการบริหารให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดทั้งปริมาณและจำนวนบัญชี เงินฝากที่จะทำให้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะของลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษีและลูกค้าเงินฝากที่ใช้บริการแบบไม่ปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้า
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการระดมเงินฝากปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ทำให้ทราบถึงลักษณะของผู้ฝากเงินแบบปลอดภาษีและผู้ฝากเงินแบบไม่ปลอดภาษี เพื่อใช้ในการวางแผนทางการตลาดต่อไป
- 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการไม่ใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการเงินฝากของลูกค้า
- 3) ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติสำหรับธนาคารในด้านงานให้บริการลูกค้าเงินฝากปลอดภาษี
- 4) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารของสาขาในการกำหนดนโยบายหาเงินฝากปลอดภาษีของสาขา ในการปรับปรุงและวางแผนงาน วางกลยุทธ์ทางการตลาดในด้านเงินฝากปลอดภาษีเพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้า และปริมาณเงินฝากเพิ่มขึ้น

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

##### 1) ขอบเขตพื้นที่

การศึกษานี้ผู้ศึกษาเลือกผู้ให้บริการเงินฝากปลอดภาษีและผู้ให้บริการเงินฝากไม่ปลอดภาษีของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา คือ

- (1) สาขาท่าแพ
- (2) สาขาสันป่าข่อย
- (3) สาขาเชียงใหม่
- (4) สาขานนทบุรี
- (5) สาขานนทบุรี
- (6) สาขานนทบุรี
- (7) สาขาหนองหอย
- (8) สาขาพระสิงห์

##### 2) จำนวนตัวอย่างของลูกค้ายเงินฝากของธนาคาร

การเลือกสุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เลือกศึกษากลุ่มลูกค้ายเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบปลอดภาษี จำนวน 120 คน และลูกค้ายเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษี จำนวน 120 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 240 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 8 สาขาดังกล่าวข้างต้น ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สาขาละ 30 คน เป็นลูกค้ายเงินฝากแบบปลอดภาษีจำนวน 15 คน และเป็นลูกค้ายเงินฝากแบบไม่ปลอดภาษีจำนวน 15 คน ใน การศึกษานี้ต้องคัดเลือกเฉพาะลูกค้ายเป้าหมาย 2 กลุ่ม เท่านั้น เพื่อที่จะทำการศึกษาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาจะทำให้สามารถมองเห็นทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้ายและทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

#### 1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง แรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้ายในการเลือกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้บริการเงินฝาก ประกอบด้วยสิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ได้แก่ ประเภทของบัญชีเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สถานที่จอดรถสะดวก ความมั่นคงปลอดภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์

สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร ความสะดวกรวดเร็วในบริการ พนักงานธนาคาร เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ เงื่อนไขของหน่วยงาน

บริการเงินฝาก หมายถึง การให้บริการฝากและถอนเงิน บัญชีเงินฝากประจำระยะยาว และเงินฝากปลอดภาษี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เงินฝากปลอดภาษี หมายถึง เงินฝากประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้ชื่อว่า “กรุงไทยทวีคูณ” ที่มีการยกเว้นภาษีเงินได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาออกตามในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 301) พ.ศ.2539 (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก)

ดอกเบี้ยเงินฝาก หมายถึง ดอกเบี้ยเงินฝากปลอดภาษีอันเกิดจากการฝากเงิน โดยมียอดเงินฝากเท่ากันติดต่อกันเป็นรายเดือนที่มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 24 เดือน นับตั้งแต่วันที่เริ่มฝากและยอดเงินฝากแต่ละคราวเป็นไปตามวงเงินที่กำหนด แต่ไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน และรวมทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 600,000 บาท

ผู้ฝากเงินหรือลูกค้าธนาคาร หมายถึง บุคคลธรรมดาที่เป็นเจ้าของเงินฝากปลอดภาษีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของมหาชนที่ประกอบธุรกิจประเภทเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (1) ให้กู้ยืม (2) ซื้อขายหรือเรียกเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (3) ทำธุรกิจอื่นอันเกี่ยวกับประเพณีปฏิบัติของธนาคาร

ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องที่ทำให้ผู้ฝากเงินเกิดความไม่พอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการฝากเงินปลอดภาษีกับธนาคาร