

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้ำในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ (Keynes's Theory of Demand for Money)

เคนส์ แบ่งความต้องการถือเงินออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการถือเงินไว้สำหรับจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ความต้องการถือเงินเพื่อไว้สำรองเหตุฉุกเฉิน และความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร

1) ความต้องการถือเงินไว้สำหรับจับจ่ายใช้สอยประจำวัน

(Transaction Demand for Money)

ปกติบุคคลธรรมดาหรือหน่วยธุรกิจจำเป็นต้องถือเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อใช้จ่ายประจำวันให้เพียงพอในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเงินตราที่ถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันนี้ ทำหน้าที่สำคัญคือ เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเท่านั้น โดยทั่วไปบุคคลมักจะได้รับรายได้เพียงเดือนละครั้งหรือสัปดาห์ละครั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องถือเงินไว้จำนวนหนึ่ง เพื่อใช้จ่ายในช่วงเวลาดังกล่าว ยิ่งระยะเวลาที่จะได้รับรายได้แต่ละครั้งห่างกันเท่าใด ปริมาณเงินโดยเฉลี่ยที่จะต้องถือไว้ใช้จ่ายก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวันขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่จะได้รับรายได้แต่ละครั้งแล้ว ยังขึ้นอยู่กับรายได้อีกด้วย กล่าวคือ ความต้องการถือเงินไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันจะเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มของรายได้ ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{สมการแสดงความสัมพันธ์} \quad D_t = f(Y)$$

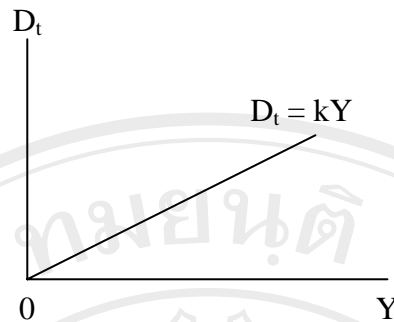
$$D_t = kY$$

โดย

$$D_t = \text{ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย ประจำวัน}$$

$$k = \text{อัตราส่วนของรายได้ที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย}$$

$$Y = \text{รายได้}$$



รูปที่ 2.1 แสดงความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน

รูปที่ 2.1 จะเห็นว่าเส้นความต้องการถือเงินเป็นเส้นตรง ทำมุมน้อยกว่า 45 องศา ทั้งนี้ เพราะอัตราส่วนของรายได้ประชาชาติต่อมูลค่าของรายการค้าขายที่เกิดขึ้นคงที่ทุกระดับรายได้ และมีค่าน้อยกว่า 1 และเป็นเส้นลาดเอียงขึ้นทางขวา แสดงว่า ปริมาณเงินที่ต้องการถือจะเพิ่มตาม การเพิ่มของรายได้

นอกจากนี้ ความต้องการถือเงินนี้อาจจะขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยด้วย กล่าวคือ ปริมาณเงิน ที่ถือไว้ใช้จ่ายนี้จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับอัตราดอกเบี้ย หมายความว่า เมื่ออัตราดอกเบี้ย สูงมาก ๆ ปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวันจะลดลง เพราะเงินที่ถือไว้ใช้จ่ายจะถูก เปลี่ยนเป็นหลักทรัพย์มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติเหตุการณ์นี้มักจะเกิดเฉพาะกับผู้ถือ เงินไว้ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนมาก เช่น บริษัทใหญ่โตที่ถือเงินไว้ใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก อาจจะ นำเงินออกมาซื้อหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนถือไว้แทนในช่วงที่ยังไม่ต้องการใช้เงิน ถ้าหาก ดอกเบี้ยสูงพอที่จะได้กำไรจากการลงทุน แต่สำหรับผู้ถือเงินไว้ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยจำนวนน้อย การ เปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยย่อมไม่มีผลกระทบต่อความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายใช้สอยประจำวัน แต่อย่างใด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความต้องการถือเงินนี้ขึ้นอยู่กับรายได้เพียงอย่างเดียว

2) ความต้องการถือเงินเพื่อสำรองไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน (Precautionary Demand for Money)

ความต้องการถือเงินประเภทนี้เป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่มองไม่เห็นหรือเกิดขึ้นโดยบังเอิญ กล่าวอีกในหนึ่งคือ เป็นการใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด (Unplanned Expenditure) นั้นเอง เช่น กรณีเกิด อุบัติเหตุ เจ็บป่วยกระทันหัน ถูกให้ออกจากงาน หรือถูกเลิกจ้าง เป็นต้น เหตุการณ์นี้ยากที่จะ คาดไว้ล่วงหน้า ความต้องการถือเงินประเภทนี้ขึ้นอยู่กับรายได้ เพราะถ้ารายได้มีมากก็จะสามารถ กั้นเงินไว้ได้มาก นอกจากนี้อัตราดอกเบี้ยที่สูงอาจมีอิทธิพลเหนือความต้องการถือเงินนี้เหมือนกัน

เพราะความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินจำนวนนี้เอาแน่นอนไม่ได้ ดังนั้นถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงพอที่จะได้กำไรจากการลงทุน เงินจำนวนนี้อาจจะถูกนำไปซื้อหลักทรัพย์มาถือไว้ชั่วคราว จนกว่าจะเกิดความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินจึงจะขายหลักทรัพย์

ความต้องการถือเงิน 2 ประเภทดังกล่าวข้างต้น ปริมาณเงินที่ต้องการถือขึ้นอยู่กับระดับรายได้และอัตราดอกเบี้ย แต่เพื่อให้การวิเคราะห์ง่ายขึ้นเราได้สมมติให้อัตราดอกเบี้ยมีอิทธิพลต่อความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่าย 2 กรณีนี้น้อยมากหรือไม่มีเลย ดังนั้นความต้องการถือเงินเพื่อใช้สอยประจำวันและเพื่อสำรองไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน จึงขึ้นอยู่กับระดับรายได้อย่างเดียว

สมการแสดงความสัมพันธ์

$$D_p = f(Y)$$

$$D_p = kY$$

โดย

D_p = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

k = อัตราส่วนของรายได้ที่ต้องการถือไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

Y = รายได้

3) ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร (Speculative Demand for Money)

เคนส์ วิเคราะห์ความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร โดยจำกัดความสนใจต่อตัวแปรเพียงตัวเดียวเท่านั้น คือ อัตราดอกเบี้ย ตลอดจนผลของการคาดคะเนอัตราดอกเบี้ยในอนาคต เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการวิเคราะห์ เคนส์ ได้สมมติให้บุคคลมีทางเลือกการถือสินทรัพย์ 2 ทางคือเงินสดส่วนหนึ่ง (ซึ่งเป็นส่วนที่นอกเหนือไปจากความต้องการถือเงินสดเพื่อการจับจ่ายใช้สอย) และถือพันธบัตร (Bond) อีกส่วนหนึ่ง การถือเงินสดนั้นไม่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย แต่มีสภาพคล่องอย่างสมบูรณ์เต็มที่ ส่วนการถือพันธบัตรให้ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย แต่ต้องมีภาระการเสี่ยง (Risk) ความไม่แน่นอน และขาดสภาพคล่อง เพราะการเปลี่ยนฐานะจากพันธบัตรเป็นเงินได้นั้น อาจต้องเสียเวลาและอาจต้องประสบกับการขาดทุนด้วยก็ได้ ประเด็นสำคัญของการวิเคราะห์ก็คือ หน่วยธุรกิจหรือผู้ลงทุนที่แสวงหากำไร จะตัดสินใจเลือกถือระหว่างเงินสดกับพันธบัตร โดยมีหลักเกณฑ์อย่างไร เคนส์ได้ชี้ให้เห็นว่าการจะถือเงินสดกับพันธบัตร ขึ้นอยู่กับการคาดคะเนดอกเบี้ยในอนาคต กล่าวคือ ถ้าผู้ถือพันธบัตรคาดคะเนว่า อัตราดอกเบี้ยในอนาคตมีแนวโน้มจะสูงขึ้น เขาจะถือเงินสดไว้ แต่ถ้าผู้ถือพันธบัตรคาดคะเนว่า อัตราดอกเบี้ยในอนาคตจะลดต่ำลง เขาจะถือพันธบัตรไว้ ทั้งนี้เพราะการถือพันธบัตรในอัตราดอกเบี้ยสูงย่อมให้ผลตอบแทนที่สูง และมีกำไรส่วนทุน (Capital Gains) แต่การซื้อพันธบัตรเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำย่อมให้

ผลตอบแทนต่ำและจะขาดทุน (Capital Losses) เมื่อขาย กล่าวคือ ราคาพันธบัตรจะสูงเมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลง และราคาพันธบัตรจะลดลงเมื่ออัตราดอกเบี้ยสูง ดังนั้นผู้ลงทุนสามารถมีกำไรส่วนทุนหรือขาดทุนจากความแตกต่างระหว่างราคาเมื่อซื้อและราคาเมื่อขาย ซึ่งมูลค่าของพันธบัตรหาได้จาก สมการดังนี้

$$PV = R / i$$

โดยที่ PV = ราคาปัจจุบันของพันธบัตร (Purchase Price of Bond)

i = อัตราดอกเบี้ย (Rate of Interest)

R = รายรับประจำปีของพันธบัตร (Annual Fixed Revenue from Bond)

จะเห็นได้ว่าราคาของพันธบัตรจะผันแปรตรงข้ามกับอัตราดอกเบี้ย พอสรุปได้ว่าผู้เก็งกำไรจะถือเงินสดหรือพันธบัตรจำนวนเท่าใดนั้น เขาจะคาดคะเนว่า ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยที่ได้รับจะคุ้มกับราคาพันธบัตรที่ลดลงหรือไม่ ถ้าหากราคาพันธบัตรลดลงด้วยขนาดที่มากกว่าอัตราดอกเบี้ยควรที่ได้รับ ผู้ลงทุนจะหันมาถือเงินไว้โดยไม่ถือพันธบัตรหรือหลักทรัพย์ต่าง ๆ เลย การที่จะกล่าวว่า ผู้ลงทุนจะถือเงินไว้มากน้อยเพียงใดและถือพันธบัตรเป็นจำนวนเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับการคาดการณ์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

เคนส์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร เมื่อสิ่งอื่นๆ ใดก็ตามที่ต้องการถือเงินเพื่อแสวงหากำไร จะเปลี่ยนแปลงเป็นสัดส่วนผกผันกับอัตราดอกเบี้ย ดังสมการต่อไปนี้

สมการแสดงความสัมพันธ์ $D_s = f(i)$

$$D_s = (1/k) i$$

โดย D_s = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อเก็งกำไร

k = อัตราส่วนของรายได้ที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่าย

i = อัตราดอกเบี้ย

ทั้งนี้ สามารถแสดงสมการความต้องการถือเงินทั้งหมดในแนวคิดของเคนส์ ได้ดังนี้คือ

$$M_d = D_t + D_p + D_s$$

โดยที่ M_d = ความต้องการถือเงินทั้งหมด

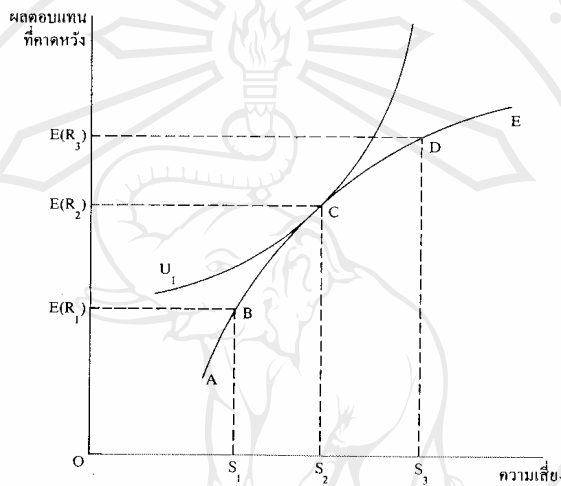
D_t = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อใช้จ่ายประจำวัน

D_p = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อสำรองไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน

D_s = ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้เพื่อสำรองไว้เพื่อเก็งกำไร

2.1.2 แนวคิดด้านการลงทุน

นักลงทุนมีจุดมุ่งหมายในการลงทุนแตกต่างกันออกไป นักลงทุนบางรายลงทุนเพื่อหวังรายได้จากดอกเบี้ย เงินปันผล บางรายคาดหวังกำไรจากการขายหลักทรัพย์ ทั้งนี้ นักลงทุนจะเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่ให้ความพอใจแก่นักลงทุนมากที่สุด ณ ระดับความเสี่ยงนั้นๆ



รูปที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนกับความเสี่ยง

จากรูปที่ 2.2 เส้น ABCD เป็นเส้น Curve แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละกลุ่มคือ A, B, C, D และ E ซึ่งจะให้ผลตอบแทนที่ต่างกัน เนื่องจากความเสี่ยงไม่เท่ากัน หลักทรัพย์กลุ่ม B ความเสี่ยงอยู่ในระดับ S_1 และผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้เท่ากับ $E(R_1)$ หลักทรัพย์กลุ่ม C ความเสี่ยงอยู่ในระดับ S_2 และผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้เท่ากับ $E(R_2)$ เป็นต้น เส้น U_1 คือเส้นแสดงความพอใจ (Indifference curve) ของนักลงทุน เส้น ABCDE สัมผัสกับเส้น U_1 ที่จุด C แสดงว่านักลงทุนพอใจที่จะลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่ม C ณ ระดับความเสี่ยง S_2 และให้ผลตอบแทน $E(R_2)$ เส้น U_1 หรือเส้นแสดงความพอใจของนักลงทุนแต่ละรายไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายในการลงทุนของนักลงทุนแต่ละราย (เพชรี ขุมทรัพย์, 2544: 6)

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายของนักลงทุน

- 1) **อายุของนักลงทุน (The age of the investor)** นักลงทุนที่มีอายุน้อยมักจะกล้าเสี่ยง และสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ก่อให้เกิดความงอกเงยแก่เงินลงทุน แต่สำหรับนักลงทุนที่มีอายุมาก อาจสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนที่แน่นอนมากกว่า
- 2) **การมีครอบครัวและความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (Marital status and family responsibilities)** นักลงทุนที่มีครอบครัวแล้ว ต้องรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวและต้องให้การศึกษากับบุตร ทำให้เกิดความจำเป็นที่ต้องลงทุนในหลักทรัพย์ที่มั่นคง ให้ผลตอบแทนที่แน่นอน สำหรับคนโสดไม่มีภาระผูกพันย่อมลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงได้
- 3) **นิสัยส่วนตัวของนักลงทุน (Personal habit)** นักลงทุนที่มีนิสัยประหยัดอาจไม่มีความต้องการที่จะลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยง แต่อาจลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีการขยายตัวในอนาคตได้ ในทางตรงกันข้าม นักลงทุนที่มีนิสัยใช้จ่ายฟุ่มเฟือยอาจต้องการผลตอบแทนที่แน่นอนเพื่อนำมาจุนเจือรายจ่ายที่เกิดขึ้น
- 4) **ความสมัครใจในการลงทุน (Willingness to accept risks of investment)** นักลงทุนบางรายอาจต้องการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยง ความเสี่ยงในที่นี้มีหลายลักษณะได้แก่ ความเสี่ยงในธุรกิจ ความเสี่ยงในตลาด ความเสี่ยงในอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงในอำนาจซื้อ เป็นต้น นักลงทุนในลักษณะนี้ได้เตรียมตัวเตรียมใจที่จะเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตแล้ว
- 5) **ความจำเป็นของผู้ลงทุน (Investor's needs)** ความจำเป็นของนักลงทุนแต่ละรายอาจแตกต่างกัน สิ่งสำคัญที่เร่งเร้าให้เกิดการลงทุนคือ ถ้าไร นักลงทุนบางรายอาจมีความจำเป็นในแง่ของความรู้สึกและจิตใจที่ต้องการลงทุนเพื่อสะสมผลตอบแทนไว้ใช้ในยามแก่ชรา หรือเพื่อการศึกษาต่อในอนาคต หรือเพื่อปรับฐานะการครองชีพของตนเองให้ดีขึ้น

2.1.3 แนวคิดด้านตลาดบริการ

บริการเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอขายให้แก่อีกฝ่าย โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้น บริการมีความผันแปรแตกต่างกัน และเก็บไว้ไม่ได้จากคุณสมบัติของบริการทำให้เกิดปัญหาในตลาดบริการและต้องการกลยุทธ์ที่เหมาะสม และแตกต่างไปจากตลาดสินค้าทั่วไป (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543: 337) โดยตลาดบริการประกอบไปด้วยตลาด 3 ประเภท คือ

- 1) External Marketing เป็นตลาดที่เกี่ยวกับภายนอกซึ่งเป็นงานที่บริษัทต้องกระทำตามปกติ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดให้กับตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อส่งให้ลูกค้า
- 2) Internal Marketing เป็นการดำเนินงานภายใน โดยบริษัทจะทำการฝึกอบรมและจูงใจพนักงานเพื่อให้ บริการแก่ลูกค้า
- 3) Interactive Marketing เป็นเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพทางเทคนิค เช่นการมีเครื่องมือที่ทันสมัย และด้านคุณภาพจากหน้าที่ของการบริการ (function quality) คือมีบุคคลที่ชำนาญงานและมีความสามารถคอยให้บริการ โดยอาศัยลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

Kotler (1987 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์, 2534) ได้กล่าวว่า บริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองตอบความต้องการแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
- 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา
- 3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร โดยที่แก่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอนคือ
 - 3.1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ
 - 3.2) ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลจากลูกค้า ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
- 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิต เก็บไว้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronross (1990 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภกร เสรีรัตน์, 2534) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) กับความสามารถขององค์กรต่อการตอบสนองความคาดหวังนั้นในระดับเดียวกันหรือไม่ในระดับสูงกว่า องค์กรประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้ารวมทั้งเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ โดยลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับกับระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง ถ้าระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือมากกว่าระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง แสดงถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ในขณะที่ระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง แสดงถึงคุณภาพการให้บริการที่สร้างความไม่พอใจแก่ลูกค้า

2.1.4 แบบจำลองโลจิท (Logit model)

ตามปกติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบสมการความถดถอย ตัวแปรต่างๆจะเป็นตัวแปรเชิงปริมาณหรือมีหน่วยวัดเป็นตัวเลขที่แน่นอน แต่เราจะพบว่ามีหลายๆ กรณีที่ตัวแปรเชิงคุณภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เพศ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เชื้อชาติ ฤดูกาล ความพอใจ ความสำเร็จ ฯลฯ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรเชิงคุณภาพเหล่านั้นให้มีค่าอยู่ในรูปเชิงปริมาณ โดยการสร้างตัวแปรหุ่นหรือตัวแปรเทียม (dummy variable) เพื่อแสดงค่าที่เป็นตัวเลขของตัวแปรเชิงคุณภาพเหล่านี้ (วัชรวิ พลฤทธิกันนท์, 2549: 129)

ความหมายของตัวแปรเทียม เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นมาเพื่อแสดงค่าที่เป็นตัวเลขของตัวแปรเชิงคุณภาพในสมการถดถอย

ค่าของตัวแปรเทียม ตามปกตินิยมที่จะกำหนดให้มีตัวเลขหรือทางเลือกได้ 2 ตัวเลข หรือ 2 ทางเลือก คือ 1 และ 0 โดย

$X = 1$ เมื่อตัวแปรอยู่ในสถานะของกลุ่มที่สนใจดูแลอยู่ (treated group)

$X = 0$ เมื่อไม่ใช่สถานะของกลุ่มที่สนใจ

ชนิดของตัวแปรเทียม ตัวแปรเทียมอาจใช้ได้ทั้งในกรณีที่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ หากแปรตามเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์จะอาศัยรูปแบบจำลองที่เรียกว่า Logit model

แบบจำลอง Logit model แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นสมการดังนี้

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_n) \quad \dots\dots\dots(1.1)$$

โดยที่ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ คือ ตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่มีอิทธิพลอาจจะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (qualitative choice) หรือตัวแปรเชิงปริมาณก็ได้

โดยที่ Y คือความน่าจะเป็น (Probability) ของตัวแปรตามที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งจะมี 2 ทางเลือก คือ 1 หรือ 0 ตามค่านิยามและเป็นตัวแปรในลักษณะที่ไม่ต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบดังนี้

$$y^*_i = \frac{e^{\beta x}}{1 + e^{\beta x}} \quad \dots\dots\dots(1.2)$$

ซึ่ง y^* คือ ตัวแปรแฝง (Latent Variable) ในทางปฏิบัติไม่สามารถสังเกตได้ (unobservable) สิ่งที่เราสังเกตมาได้อีกคือ y ซึ่งมีค่า 0 หรือ 1 ดังต่อไปนี้

$$y = 1 \text{ ถ้า } y^* > 0_i$$

$$y = 0 \text{ ในกรณีอื่นๆที่ไม่ใช่ } y^* > 0_i \text{ โดยที่ } u_i \sim N(0_i, \sigma^2)$$

และจากฟังก์ชันความน่าจะเป็น (likelihood function)

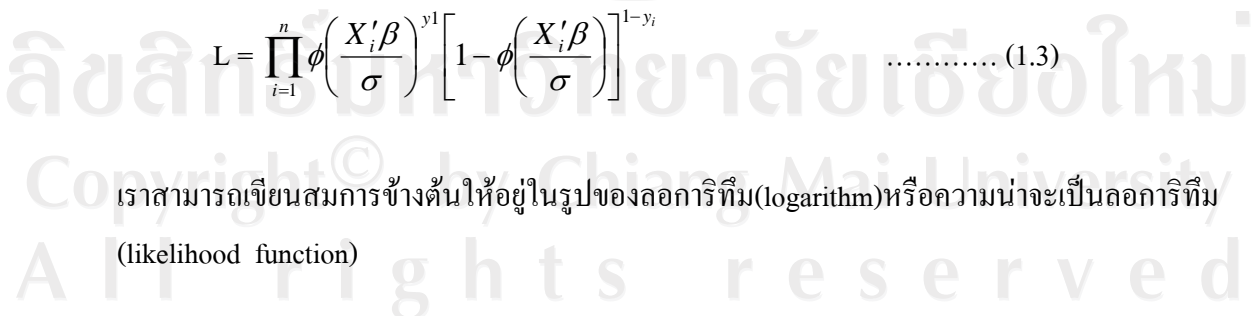
$$L = \text{prob}(y_1 = 0) \cdot \text{prob}(y_2 = 0) \cdot \dots \cdot \text{prob}(y_m = 0)$$

ซึ่งสามารถเขียนให้กะทัดรัด ดังนี้คือ

$$L = \prod_{i=1}^n \phi\left(\frac{X'_i \beta}{\sigma}\right)^{y_i} \left[1 - \phi\left(\frac{X'_i \beta}{\sigma}\right)\right]^{1-y_i} \quad \dots\dots\dots (1.3)$$

เราสามารถเขียนสมการข้างต้นให้อยู่ในรูปของลอการิทึม(logarithm)หรือความน่าจะเป็นลอการิทึม (likelihood function)

$$\ln L = \sum_{i=1}^n \left\{ y_i \cdot \ln \left[\phi \left(\frac{X'_i \beta_i}{\sigma} \right) \right] + \left(1 - y_i \cdot \ln \left[1 - \phi \left(\frac{X'_i \beta}{\phi} \right) \right] \right) \right\}$$



สามารถสรุปได้เป็นสมการดังต่อไปนี้

$$= \sum_{y_i=1} \ln \left[1 - \phi \left(\frac{X_i' \beta}{\sigma} \right) \right] + \sum_{y_i=1} \ln \phi \left(\frac{X_i' \beta}{\sigma} \right) \quad \dots\dots\dots(1.4)$$

กรณีในตัวแปรตาม (Y) มีค่าได้ 2 ค่า จะเขียน Binary Logistic Model เป็น

$$\text{Log} \left[\frac{P(\text{การเกิดเหตุการณ์})}{1 - (\text{เกิดเหตุการณ์})} \right] = b_0 + b_1 X_1 + \dots + b_n X_n$$

โดยจะเรียก $\log \left[\frac{P(\text{การเกิดเหตุการณ์})}{1 - (\text{เกิดเหตุการณ์})} \right]$ หรือ $\log(\text{odds})$ ว่า logit

แต่เมื่อ Y มีค่า 2 ค่า เช่นมี ; J > 2 จะได้ logit จำนวน J-1 ค่า โดยที่แทนแต่ละค่าจะเปรียบเทียบกับ Baseline Category Logit เช่น ถ้าให้ Baseline Category Logit มีค่าคงที่ J จะได้ว่า logit ของ Category ที่ i จะเป็น

$$\left[\frac{P(\text{category } i)}{P(\text{category } J)} \right] = b_{i0} + b_{i1} X_1 + \dots + b_{in} X_n$$

จึงทำให้สัมประสิทธิ์ $b_{i0} + b_{i1} \dots b_{in}$ สำหรับ category ที่ I

สำหรับ Baseline Category ควรจะมีค่า $b_0 = b_1 = \dots b_n = 0$

ดังนั้นการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) สามารถเขียนเป็น สมการอย่างง่ายได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + u_i$$

เมื่อ Y คือ ตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ มี 2 ทางเลือก 1 หรือ 0

ตามคำนิยาม

β_0 คือ ตัวคงที่ (ค่าของตัวแปรตามเมื่อตัวแปรอิสระเป็นศูนย์)

β_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

X_i คือ ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นอกจาก มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมแล้ว ยังมีการศึกษาในเรื่องของผลตอบแทน และความรู้ความเข้าใจของผู้ลงทุนในกองทุนรวม โดยสรุปดังนี้

สุวิทย์ พรหมสุวรรณ (2545) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการลงทุนกองทุนรวม : กรณีศึกษาลูกค้ายุติเงินฝากประจำกับธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้ายุติเงินฝากประจำกับธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีการนำเสนอตารางความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำถึงร้อยละ 69.0 และส่วนใหญ่คิดว่าจะไม่ลงทุนในกองทุนรวมในอนาคต ซึ่งพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีความรู้ความเข้าใจในกองทุนรวมมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ที่มีความรู้ในระดับปริญญาโทมีระดับความรู้ความเข้าใจในกองทุนรวมมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวม ให้เหตุผลที่ลงทุนในกองทุนรวมเนื่องจากให้ผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงินถึงร้อยละ 59.7 เหตุผลรองลงมาคือผู้บริหารกองทุนรวมมีความเป็นมืออาชีพสามารถกระจายการลงทุนที่เหมาะสม สามารถที่จะเลือกลงทุนในหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอย่างถูกหลักวิชาการเพื่อที่จะให้ความเสี่ยงในการลงทุนต่ำลง ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวมพบว่าได้รับคำแนะนำจากพนักงานของสถาบันการเงินเช่นพนักงานธนาคาร รองลงมาจากเพื่อนๆ หรือญาติแนะนำ

สุมาลี แสงทับทิม (2546) ได้ทำการศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้ายุติเงินฝากประจำของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาครที่มีเงินฝากตั้งแต่ 1 ล้านบาท ขึ้นไป จำนวน 100 ราย โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ พบว่าผู้ลงทุนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการลงทุนในระดับน้อย โดยผู้ลงทุนส่วนใหญ่เลือกจะลงทุนเพราะได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารและแน่ใจว่าจะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงิน โดยพิจารณาจากนโยบายจากการจ่ายเงินปันผลเป็นประการสำคัญ ประเภทของกองทุนที่เลือกลงทุนและยอมรับความเสี่ยงได้มากที่สุดคือกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยจะเลือกลงทุนกองทุนปิดและเปิด ระยะเวลาเฉลี่ยของการถือหน่วยลงทุนมากกว่า 1 ปี หรือถือจนครบอายุ

ธัญมาศ เชาวน์ฐิติ (2547) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลตอบแทนในการลงทุนด้วยกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพกับการลงทุนในกองทุนเปิดอื่นของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด โดยรวบรวมข้อมูลในการศึกษาจากนักลงทุนในกองทุนต่างๆ ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ลงทุนในแต่ละหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนเปิดอื่น จำนวน 8 กองทุนๆ ละ 50 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ พบว่านักลงทุนสนใจลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนเปิดอื่นนั้นมาจากปัจจัยสำคัญคือประสิทธิภาพประโยชน์ทางภาษีของการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ผลตอบแทนที่นักลงทุนได้รับจากการฝากเงินต่ำกว่าในอดีตและการที่นักลงทุนไม่มีเวลาในการลงทุนตนเอง เนื่องจากการลงทุนมีความยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นการใช้บริการซื้อหน่วยลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สุชน การวัฒนาศิริกุล (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้านาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกองทุนรวมพริมาเวสต์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และการวิเคราะห์โดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) พบว่า ผู้ลงทุนรวมตราสารหนี้ให้ความสำคัญกับอัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากผลตอบแทนของกองทุนรวมสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคารพาณิชย์ รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนฝูง ญาติ และนักวิชาการ และความชอบในการเลือกลงทุนหลายประเภท ตามลำดับ ส่วนผู้ลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน และกองทุนรวมผสม ให้ความสำคัญกับอัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความชอบในการเลือกลงทุนหลายประเภทและได้รับคำแนะนำจากเพื่อนฝูง ญาติ นักวิชาการ ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรเป็นอันดับหนึ่ง โดยสามารถนำเงินจากการลงทุนไปทำการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ของกองทุนรวมผ่านสื่อต่างๆ และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนฝูง ญาติ นักวิชาการ ตามลำดับ