

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้ายใน กองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามลูกค้าย ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จากแบบสอบถาม 300 ราย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ และพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้ายที่ลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ และค่าร้อยละ และการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้ายในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าปัจจัยทั้งหมด 10 ปัจจัย มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี โดยให้ระบุลำดับความสำคัญ จากมากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด โดยหมายเลข 1 คือมีความสำคัญมากที่สุด และหมายเลข 10 คือมีความสำคัญน้อยที่สุด สามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างที่ลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมักจะมีการวางแผนในการออมมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 สถานภาพของลูกค้ายกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะสมรสแล้วจำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.6 เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้จะมีความรู้ความเข้าใจการลงทุนในกองทุนดีพอควร ส่วนใหญ่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.3 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 30,001 ถึง 50,000 บาท จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6 ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3 ถึง 4 คน จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่กำลังศึกษาอยู่หรือไม่ได้ทำงาน จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และส่วนใหญ่มีลักษณะของที่อยู่อาศัยเป็นบ้านพักของตนเอง จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้ำในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ปัจจัยด้วยกัน ผลการศึกษานี้สามารถนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของลูกค้ำในภาพรวม ดังนี้คือ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลอันดับแรก คือ ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่าผลตอบแทนจากการฝากเงินกับสถาบันการเงิน มีค่าเฉลี่ยรวม 8.86 ทั้งนี้เนื่องจากมาจากผู้ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่เคยฝากเงินฝากประจำกับทางธนาคารพาณิชย์และไม่พอใจในผลตอบแทนจากดอกเบี้ยซึ่งค่อนข้างต่ำ จึงมีความต้องการหาทางเลือกในการลงทุนที่มีความเสี่ยงไม่ต่างจากการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ แต่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ซึ่งจากข้อมูลย้อนหลัง 1 ปีของธนาคาร ยูโอบี จำกัด(มหาชน) ผลตอบแทนของกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี เท่ากับร้อยละ 2.55 ในขณะที่เงินฝากประจำระยะเวลา สามเดือน เท่ากับร้อยละ 2.25

อันดับสองคือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนได้รับการยกเว้นภาษี มีค่าเฉลี่ยรวม 7.95 เนื่องจากผู้ที่เคยฝากเงินฝากประจำกับทางธนาคารพาณิชย์ ต้องเสียภาษีร้อยละ 15 ของผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงินฝากประจำ ในขณะที่เงินปันผลที่ได้รับจากกองทุนไม่ต้องเสียภาษีร้อยละ 15

อันดับสามคือ กองทุนมีสภาพคล่องเพราะสามารถทำการ ซื้อ-ขาย ได้ทุกวันทำการ มีค่าเฉลี่ยรวม 7.58 ซึ่งทำให้ผู้ลงทุนมีความสะดวกสบายในการลงทุนเหมือนการฝากเงินฝากออมทรัพย์ แต่ได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการฝากเงินฝากประจำ

อันดับสี่คือ กองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มีความเสี่ยงต่ำกว่ากองทุนอื่นๆ เนื่องจากเป็นกองทุนที่เน้นการลงทุนในตราสารหนี้ภาครัฐบาล จึงทำให้ลูกค้ำเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของเงินที่ลงทุน มีค่าเฉลี่ยรวม 6.73

อันดับห้าคือ พนักงานของธนาคารแนะนำให้ลงทุนในกองทุน เนื่องจากลูกค้ำส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลของกองทุนจากพนักงานผู้ให้บริการ จึงทำให้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการชี้ชวนและแนะนำให้ลูกค้ำสนใจและร่วมลงทุนกับกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.91

อันดับหกคือ ความชอบในการลงทุนกองทุนรวม เนื่องจากลูกค้ำบางรายไม่มีเวลา หรือไม่ค่อยมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการลงทุน กองทุนรวมจึงเป็นทางเลือกของลูกค้ำที่สามารถวางใจในการบริหารของผู้จัดการกองทุนได้ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.80

อันดับเจ็ดคือ กองทุนนี้ใช้เงินลงทุนจำนวนน้อย โดยใช้เงินลงทุนขั้นต่ำเพียง 2,000 บาท ก็สามารถลงทุนกับกองทุนได้ ทำให้ลูกค้ำที่มีรายได้ไม่มากนักแต่อยากลงทุนก็สามารถลงทุนได้ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.93

อันดับแปดคือ ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารของ กองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี เนื่องจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการบริหารกองทุน จึงทำให้ลูกค้ามั่นใจในการลงทุนกับกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มีค่าเฉลี่ยรวม 3.75

อันดับเก้าคือ การได้รับคำแนะนำจากญาติ พี่น้องหรือเพื่อนที่เคยลงทุน เนื่องจากคนรอบข้างที่เคยลงทุนกับกองทุนจะมีความรู้เกี่ยวกับกองทุนและเห็นข้อดีของกองทุน จึงได้แนะนำให้ลูกค้าเลือกลงทุนกับกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มีค่าเฉลี่ยรวม 3.30

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี อันดับสุดท้ายคือ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี(ไทย) จำกัด มีการจัดทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์กองทุน มีค่าเฉลี่ยรวม 3.19

ส่วนที่สองเป็นการนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของลูกค้าโดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพของลูกค้า ผลการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันใน 3 อันดับแรก กล่าวคือปัจจัยที่มีผลมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่าผลตอบแทนจากการฝากเงินกับสถาบันการเงิน อันดับสองคือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนได้รับการยกเว้นภาษี และอันดับสามคือ กองทุนมีสภาพคล่องเพราะสามารถทำการ ซื้อ-ขาย ได้ทุกวันทำการ

ปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดสำหรับลูกค้าในแต่ละอาชีพนั้นมีความแตกต่างกันดังนี้ ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างอาชีพรับราชการและ อาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ การได้รับคำแนะนำจากญาติ พี่น้องหรือเพื่อนที่เคยลงทุน และมีการบอกถึงข้อดีของการลงทุน ทำให้ลูกค้าสนใจในกองทุน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด มีการจัดทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์กองทุน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด มีการจัดทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์กองทุน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เกษียณอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน และอื่นๆ มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด มีการจัดทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์กองทุน

ในการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจำแนกตามอาชีพพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ใช้เงินในการลงทุนจำนวนไม่เกิน 50,000 บาท ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างอาชีพรับราชการและ อาชีพรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ใช้เงินในการลงทุนจำนวน 50,001 ถึง 100,000 บาท ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เกษียณอายุ พ่อบ้าน แม่บ้าน และอื่นๆ ส่วนใหญ่ใช้เงินในการ

ลงทุนจำนวน 300,001 ถึง 500,000 บาท และลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่ใช้เงินในการลงทุนจำนวนมากกว่า 500,000 บาท จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าลูกค้ายที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีการลงทุนสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลูกค้ายกลุ่มนี้มีรายได้ที่ค่อนข้างสูง จึงทำให้เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการลงทุนสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพส่วนใหญ่มีระยะเวลาถือครองกองทุนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.3 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อกองทุนเฉลี่ย 4 ครั้งต่อปี จำนวน 242 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.7 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลในครอบครัวที่มีการลงทุนในกองทุนจำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.3 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการซื้อหรือขายกองทุนเดือนละ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกองทุนสามารถซื้อขายได้ทุกวันทำให้ลูกค้ายสามารถทำการซื้อหรือขายบ่อยครั้ง ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งงบประมาณการซื้อกองทุนในรอบ 1 ปี จำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.3 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลก่อนการลงทุน ซึ่งมีการหาข้อมูลจากพนักงานของทางธนาคาร รวมทั้งสื่อโฆษณาจากหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ และจากทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.3 ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลการลงทุนในกองทุนจากคำแนะนำของพนักงานของธนาคารมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการหาข้อมูลด้วยตนเอง ลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการลงทุนในกองทุนอื่น ๆ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี(ไทย) จำกัด ซึ่งกองทุนที่ลูกค้ายนิยมได้แก่ กองทุนเปิดยูโอบี โพรเทค 3 กองทุนเปิดยูโอบี โพรเทค 6 กองทุนยูโอบี เอ็มเอฟ กองทุนเปิดเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนเปิดยูโอบี หุ่นระยะยาว และกองทุนยูโอบี สมาร์ท มิเลนเนียม โกรว์ธ จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.3 และลูกค้ายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการซื้อกองทุนประเภทเดียวกันกับ กองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่นๆ ซึ่งกองทุนที่ลูกค้ายนิยมได้แก่ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ กองทุนเปิดตราสารรัฐระยะสั้น กองทุนเปิดบัวหลวงธนทวี กองทุนเปิดอยุธยาตราสารเงิน กองทุนเปิดชนชาติตลาดเงิน จำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.0

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้ายในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่าลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนจากพนักงานของธนาคารเป็นหลัก ซึ่งธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) มีจำนวนสาขาไม่มากนักในพื้นที่ต่างๆ จึงทำให้ลูกค้ายกส่วนใหญ่ที่ลงทุนเป็นลูกค้ายกเดิมของสาขา ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี(ไทย) จำกัด ควรจะมีการจัดทำการตลาดและประชาสัมพันธ์กองทุนในช่องทางอื่นๆ ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้ายกใหม่ให้กับธนาคาร ยูโอบี จำกัด(มหาชน)

2. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้ายก พบว่าปัจจัยที่ลูกค้ายกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก คือผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่าผลตอบแทนจากการฝากเงินกับสถาบันการเงิน ดังนั้นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ายกนั้น ควรเน้นผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนเป็นหลัก ซึ่งถ้าหากผู้ลงทุนพอใจในผลตอบแทนแล้ว ก็อาจจะชักชวนให้ผู้คนรอบข้างมาลงทุนในกองทุนได้ สำหรับอีกปัจจัยที่ลูกค้ายกให้ความสำคัญรองลงมา คือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนได้รับการยกเว้นภาษี ซึ่งแตกต่างจากการฝากเงินฝากประจำกับธนาคาร ที่ต้องเสียภาษีร้อยละ 15 ของผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงินฝากประจำ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนอีกปัจจัยหนึ่งสำหรับลูกค้ายก

3. จากการศึกษาพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนของลูกค้ายก จะเห็นได้ว่าลูกค้ายกบางส่วนยังคงมีการลงทุนในกองทุนประเภทนี้ กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่น ๆ ซึ่งมีเหตุผลในการลงทุน เนื่องจากได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์กองทุนจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ต่างๆ ซึ่งทำให้ลูกค้ายกได้รับทราบข้อมูลและสนใจที่จะลงทุน จะเห็นได้ว่าแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย มีส่วนในการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนอย่างมาก ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี(ไทย) จำกัด ควรจะมีการจัดทำการตลาดและประชาสัมพันธ์กองทุนในช่องทางอื่นๆ ให้มากขึ้น

4. ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี จากคำแนะนำจากพนักงานของธนาคาร ทำให้พนักงานของธนาคารเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้ายก ดังนั้นทางธนาคารควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกองทุนอย่างต่อเนื่อง

5. ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างบางส่วนของกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ได้มีการลงทุนในกองทุนประเภทเดียวกันนี้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่นๆ แต่เนื่องจากกองทุนที่มีนโยบายการลงทุนเหมือนกันจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่แตกต่างกันนัก ทั้งนี้อาจมีผลมาจากการจัดโปรโมชันต่างๆของกองทุนอื่น ซึ่งดึงดูดความสนใจให้กับผู้ลงทุน ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี(ไทย) จำกัด ควรจะมีการจัดทำการตลาดใหม่ๆเพิ่มขึ้น เช่น เมื่อลูกค้ายกมีการลงทุนจะได้รับของที่ระลึก เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างให้ลูกค้ายกสนใจลงทุนกับกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มากขึ้น