

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้ายุคใหม่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปรวมทั้งพฤติกรรมในการออมและการลงทุนของลูกค้ายุคใหม่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจของลูกค้ายุคใหม่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ วัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และวัตถุประสงค์ที่สี่เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม ลูกค้ายุคใหม่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 ดังนี้

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจำแนกผลการศึกษออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ายุคใหม่ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้ายุคใหม่ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

**ส่วนที่ 3** ผลการศึกษาจากการวัดระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้ายุคใหม่เกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ระดับ คือ รู้เรื่อง พอรู้เรื่องบ้าง และไม่รู้เรื่องเลย

**ส่วนที่ 4** ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยใช้แบบจำลอง logit model ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates :MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

**ส่วนที่ 5** ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statistics) นำเสนออยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

##### 4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาเพศของกลุ่มลูกค้ำของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 แบ่งตามกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่า เป็นเพศชาย 107 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เป็นเพศหญิงรวม 93 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 สำหรับลูกค้ำที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ เป็นเพศชาย 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.8 เป็นเพศหญิงรวม 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 จากจำนวนร้อยละของลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้ำเพศชายเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มากกว่าเพศหญิง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มลูกค้ำที่มีบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.–มิ.ย. 2550

เพศ	ลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้ำที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
หญิง	93 (48.7)	98 (51.3)	191 (47.8)
ชาย	107 (51.2)	102 (48.8)	209 (52.2)
รวม	200 (50.0)	200 (50.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาอายุของกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าจำนวนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 เมื่อพิจารณา กลุ่มลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เท่านั้น จากจำนวนร้อยละของลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุน แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี ส่วนใหญ่เลือกลงทุนในกองทุน ต่างจากกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

อายุ	ลูกค้าที่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
ต่ำกว่า 30 ปี	70 (17.5)	59 (14.7)	129 (32.2)
อายุ 30 – 39 ปี	77 (19.2)	61 (15.3)	138 (34.5)
อายุ 40 – 49 ปี	31 (7.8)	44 (11.0)	75 (18.8)
อายุ 50 ปีขึ้นไป	22 (5.5)	36 (9.0)	58 (14.5)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.3 สถานภาพ

ผลการศึกษสถานภาพของกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด รวมร้อยละ 36.8 และหย่าร้างหรือเป็นหม้าย มีเพียงร้อยละ 5.7 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง หรือ หม้ายส่วนใหญ่เลือกลงทุนในกองทุน ต่างจากลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสที่ส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** สถานภาพของกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

สถานภาพ	ลูกค้าที่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
โสด	83 (20.8)	64 (16.0)	147 (36.8)
สมรส	103 (25.7)	127 (31.8)	230 (57.5)
หย่า หรือ หม้าย	14 (3.5)	9 (2.2)	23 (5.7)
<b>รวม</b>	<b>200 (50.0)</b>	<b>200 (50.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญา และ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 15.3 ร้อยละ 15.2 และ ร้อยละ 11.8 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่ากลุ่มการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน แต่กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปส่วนใหญ่เลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน  
ม.ค.-มี.ย. 2550

ระดับการศึกษา	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน	รวม
	เปิดไทยพาณิชย์สะสม ทรัพย์สินตราสารหนี้ (คน)	เปิดไทยพาณิชย์สะสม ทรัพย์สินตราสารหนี้ (คน)	
ประถมศึกษา	7 (1.7)	31 (7.7)	38 (9.4)
มัธยมศึกษาตอนต้น	15 (3.8)	46 (11.5)	61 (15.3)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	12 (3.0)	22 (5.5)	34 (8.5)
อนุปริญญา/ปวส.	19 (4.7)	42 (10.5)	61 (15.2)
ปริญญาตรี	108 (27.0)	47 (11.8)	155 (38.8)
ปริญญาโท	35 (8.8)	12 (3.0)	47 (11.8)
ปริญญาเอก	4 (1.0)	0 (0.0)	4 (1.0)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ผลการศึกษานับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2–4 คน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว น้อยกว่า 4 คน ส่วนใหญ่มีการลงทุนในกองทุน แต่กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 4 คน ส่วนใหญ่ไม่ลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
น้อยกว่า 2 คน	8 (2.0)	3 (0.8)	11 (2.8)
จำนวน 2–4 คน	115 (28.8)	112 (28.0)	227 (56.8)
จำนวนมากกว่า 4 คน	77 (19.2)	85 (21.2)	162 (40.4)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาอาชีพของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามลักษณะอาชีพ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอาชีพที่มีรายได้ประจำ เช่น พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่มีการลงทุนในกองทุน แต่กลุ่มอาชีพที่มีรายได้ไม่แน่นอน เช่น ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่ไม่ลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.6



ตารางที่ 4.6 อาชีพของกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

อาชีพ	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน เปิดไทยพาณิชย์สะสม ทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน เปิดไทยพาณิชย์สะสม ทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
รับราชการ	24 (6.0)	28 (7.0)	52 (13.0)
รัฐวิสาหกิจ	33 (8.3)	24 (6.0)	57 (14.3)
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	39 (9.8)	25 (6.2)	64 (16.0)
พนักงานสถาบันการเงิน	30 (7.5)	11 (2.8)	41 (10.3)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	29 (7.2)	50 (12.5)	79 (19.7)
รับจ้าง/วิชาชีพอิสระ	26 (6.5)	34 (8.5)	60 (15.0)
แม่บ้าน/เกษตรกร	11 (2.7)	23 (5.7)	34 (8.4)
อื่น ๆ	8 (2.0)	5 (1.3)	13 (3.3)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 49.0 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ลูกค้ามีระดับรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป รวมร้อยละ 29.0 และมีระดับรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือนรวมร้อยละ 21.0 ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน รวมร้อยละ 1.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มไม่ได้เลือกลงทุนในกองทุนมากกว่า ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ที่มีการลงทุนในกองทุนมากกว่า ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ลูกค้าที่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
น้อยกว่า 5,000 บาท	0 (0.0)	4 (1.0)	4 (1.0)
5,000 – 15,000 บาท	28 (7.0)	56 (14.0)	84 (21.0)
15,001 – 30,000 บาท	92 (23.0)	104 (26.0)	196 (49.0)
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	80 (20.0)	36 (9.0)	116 (29.0)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.8 รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษารายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ช่วงระหว่าง 30,001- 45,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 39.2 ระดับรายได้ตั้งแต่ 45,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 36.0 ระดับ รายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 24.3 และระดับรายได้ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มไม่ได้เลือกลงทุนในกองทุนมากกว่า ยกเว้นกลุ่มรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป ที่มีการลงทุนในกองทุนมากกว่า ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
5,000 – 15,000 บาท	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)
15,001 – 30,000 บาท	34 (8.5)	63 (15.8)	97 (24.3)
30,001- 45,000 บาท	72 (18.0)	85 (21.2)	157 (39.2)
ตั้งแต่ 45,000 บาทขึ้นไป	94 (23.5)	50 (12.5)	144 (36.0)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

## 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative Statistics) นำเสนออยู่ในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังนี้

### 4.2.1 รูปแบบการออมเงิน

ผลการศึกษา รูปแบบการออมเงิน ของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีการออมเงินในรูปแบบบัญชีเงินฝากมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ กองทุนรวม คิดเป็นร้อยละ 58.0 หุ้น หุ้นกู้ หรือใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้น/หุ้นกู้ คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ พันธบัตรรัฐบาลคิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 รูปแบบการออมเงินของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน  
ม.ค.-มิ.ย. 2550

รูปแบบการออมเงิน	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้(คน)	รวม
บัญชีเงินฝาก	200 (100.0)	200 (100.0)	400 (100.0)
พันธบัตรรัฐบาล	44 (22.0)	31 (15.5)	75 (18.8)
หุ้น หุ้นกู้ หรือใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้น/หุ้นกู้	51 (25.5)	39 (19.5)	90 (22.5)
กองทุนรวม	200 (100.0)	32 (16.0)	232 (58.0)
รวม	200 (50.0)	200 (50.0)	400 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

: เลือกรูปแบบการออมเงินได้มากกว่า 1 รูปแบบ

#### 4.2.2 จำนวนธนาคารที่ใช้บริการ

ผลการศึกษาจำนวนธนาคารของเงิน ของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร 2 ธนาคาร จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาคือการใช้บริการธนาคารจำนวน 1 ธนาคาร รวมร้อยละ 21.7 และใช้บริการจำนวน 3 ธนาคาร รวมร้อยละ 18.7 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามจำนวนธนาคารที่ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารจำนวน 1-2 ธนาคาร ส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน ต่างจากลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารจำนวน ตั้งแต่ 3 ธนาคารขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** จำนวนธนาคารที่ใช้บริการของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการ	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
1 ธนาคาร	41 (10.2)	46 (11.5)	87 (21.7)
2 ธนาคาร	72 (18.0)	76 (19.0)	148 (37.0)
3 ธนาคาร	38 (9.5)	37 (9.2)	75 (18.7)
4 ธนาคาร	37 (9.3)	34 (8.5)	71 (17.8)
มากกว่า 4 ธนาคาร	12 (3.0)	7 (1.8)	19 (4.8)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.2.3 ประเภทบัญชีเงินฝากที่ฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่า ลูกค้ามีการฝากเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ที่เท่ากัน รองลงมาคือการใช้บริการเงินฝากปลอดภาษี รวมร้อยละ 30.5 และบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีเดินสะพัด รวมร้อยละ 12.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ประเภทบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่ฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทบัญชีเงินฝาก ที่ฝากกับธนาคาร	ลูกค้าที่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทย พาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทย พาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)	รวม
-เงินฝากกระแสรายวัน หรือบัญชีเดินสะพัด	32 (16.0)	19 (9.5)	51 (12.8)
-เงินฝากออมทรัพย์	200 (100.0)	200 (100.0)	400 (100.0)
-ฝากประจำ ประเภท 3, 6, 12, 24, 36 เดือน	200 (100.0)	200 (100.0)	400 (100.0)
-เงินฝากปลอดภาษี	77 (38.5)	45 (22.5)	122 (30.5)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

: เลือกตอบประเภทบัญชีได้มากกว่า 1 ประเภท

#### 4.2.4 ความถี่ในการติดต่อใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาความถี่ในการติดต่อใช้บริการกับธนาคารของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีการติดต่อใช้บริการกับธนาคารจำนวน 1 – 2 ครั้ง /เดือน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาคือจำนวน 3 – 5 ครั้ง / เดือน รวมร้อยละ 34.8 และจำนวน 5– 10 ครั้ง / เดือน รวมร้อยละ 22.0 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามความถี่ในการติดต่อใช้บริการกับธนาคาร แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความถี่ในการติดต่อใช้บริการธนาคารของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.–มิ.ย. 2550

ความถี่ในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
1 – 2 ครั้ง / เดือน	78 (19.5)	63 (15.8)	141 (35.3)
3 – 5 ครั้ง / เดือน	72 (18.0)	67 (16.8)	139 (34.8)
5 – 10 ครั้ง / เดือน	37 (9.3)	51 (12.7)	88 (22.0)
มากกว่า 10 ครั้ง / เดือน	13 (3.2)	19 (4.7)	32 (7.9)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.2.5 ระยะเวลาในการติดต่อทำรายการหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง

ผลการศึกษาระยะเวลาในการติดต่อทำรายการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้งของกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีการติดต่อทำรายการใช้เวลา 6-10 นาทีต่อครั้ง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาคือใช้เวลา 11-15 นาทีต่อครั้ง รวมร้อยละ 27.7 และเวลา 1-5 นาทีต่อครั้ง รวมร้อยละ 19.8 ตามลำดับ จากจำนวนร้อยละของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งตามระยะเวลาในการติดต่อทำรายการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้เวลาทำรายการแต่ละครั้งน้อยกว่า 10 นาที ส่วนใหญ่ไม่เลือกลงทุนในกองทุน แต่ลูกค้าที่ใช้เวลาทำรายการแต่ละครั้งมากกว่า 10 นาทีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเลือกลงทุนในกองทุน ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารของลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำในช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 2550

ระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (คน)	รวม
1-5 นาที	30 (7.5)	49 (12.3)	79 (19.8)
6-10 นาที	82 (20.5)	85 (21.2)	167 (41.7)
11-15 นาที	63 (15.7)	48 (12.0)	111 (27.7)
มากกว่า 15 นาที	25 (6.3)	18 (4.5)	43 (10.8)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>200</b> <b>(50.0)</b>	<b>400</b> <b>(100.0)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ



#### 4.2.6 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้

##### 1) การทราบว่าให้บริการการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่ทราบว่าให้บริการด้านการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนน้อยที่ไม่ทราบว่าให้บริการด้านการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ เพียงร้อยละ 39.5 และส่วนใหญ่ทราบโดยการแนะนำของพนักงานธนาคารร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของทางธนาคารร้อยละ 16.5 และการแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 9.9 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบว่าให้บริการด้านการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

การทราบว่าให้บริการด้านการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	79	39.5
ทราบ	121	60.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
แหล่งข้อมูล		
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	20	16.5
การแนะนำของพนักงานธนาคาร	89	73.6
การแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการ	12	9.9
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การทราบถึงเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์  
ตราสารหนี้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบเกี่ยวกับเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ร้อยละ 56.5 และ ทราบ ร้อยละ 43.5 ตามลำดับดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

เงื่อนไขของเงินฝากปลอดภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบเงื่อนไข	87	43.5
ไม่ทราบเงื่อนไข	113	56.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

3) ความสนใจลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่สนใจที่จะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ร้อยละ 54.5 แต่อีกร้อยละ 45.5 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ในอนาคตยังมีความสนใจที่จะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของความสนใจลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ความสนใจลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจ	109	54.5
สนใจ	91	45.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

4) เหตุผลของการพิจารณาไม่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์  
ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์  
ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ไม่เลือกลงทุนในกองทุนเปิด  
ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ เนื่องจากไม่เข้าใจเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน จำนวน  
114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ กังวลกับความเสี่ยงในการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และ  
รายได้น้อย ไม่เพียงพอที่จะลงทุน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงเหตุผลของการไม่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์  
ตราสารหนี้

เหตุผลของการไม่เลือกลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
- รายได้ต่อเดือนไม่แน่นอน	66	33.0
- รายได้น้อย ไม่เพียงพอที่จะลงทุน	87	43.5
- ไม่สามารถได้รับเงินคืนทันทีเมื่อทำการขายกองทุน	49	24.5
- ไม่เข้าใจเงื่อนไขและวิธีการการลงทุนในกองทุน	114	57.0
- กังวลกับความเสี่ยงในการลงทุน	95	47.5
- ไม่สนใจ/ไม่พอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ	55	27.5
- ชื่อเสียงของธนาคาร/บริษัทหลักทรัพย์จัดการ กองทุน ไม่มั่นคง/ไม่น่าเชื่อถือ	0	0
- ไม่มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์รายละเอียดที่ ชัดเจนจากธนาคาร/พนักงานธนาคาร	44	22.0
- ไม่มั่นใจในการเติบโตของกองทุน	64	32.0
- ข่าวสาร ข้อมูล เทคโนโลยีไม่ทันสมัย	15	7.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

: เลือกตอบเหตุผลของการไม่ลงทุนได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 4.2.7 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

##### 1) จำนวนเงินลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ มีการลงทุนเป็นจำนวนเงินน้อยกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือจำนวนเงิน 100,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.5 และจำนวนเงิน 500,001 – 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนเงินลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

จำนวนเงินลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	122	61.0
100,001 - 500,000 บาท	49	24.5
500,001 - 1,000,000 บาท	15	7.5
มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	14	7.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

##### 2) การติดตามข่าวสาร และผลการดำเนินงาน ของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยติดตามเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ติดตามตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 28.0 และไม่ติดตาม คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน และร้อยละของการติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

การติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดตาม	47	23.5
ติดตามเป็นบางครั้ง	97	48.5
ติดตามตลอดเวลา	56	28.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

### 3) แหล่งข้อมูลในการติดตามข่าวสาร และผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จากพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำจากญาติ หรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และจากหนังสือชี้ชวนกองทุน/หนังสือข่าวสารการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน และร้อยละของแหล่งข้อมูลในการติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

แหล่งข้อมูลในการติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือชี้ชวนกองทุน/หนังสือข่าวสารการลงทุน	31	15.5
อินเทอร์เน็ต	16	8.0
ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	112	56.0
ได้รับคำแนะนำจากญาติ , เพื่อน	41	20.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4) ประโยชน์ที่มุ่งใจในการพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าประโยชน์ที่มุ่งใจในการพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มากที่สุด คือ อัตราผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ มีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากมีนโยบายการลงทุนในเงินฝากของสถาบันการเงิน/ตราสารหนี้ของภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีสภาพคล่องสูง หากทำการขายสามารถได้รับเงินคืนในวันทำการถัดไป คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงประโยชน์ที่มุ่งใจในการพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ประโยชน์ที่มุ่งใจในการพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	จำนวน	ร้อยละ
- มีความเสี่ยงต่ำ มีนโยบายการลงทุนในเงินฝากของสถาบันการเงิน/ตราสารหนี้ของภาครัฐ	37	18.5
- อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	83	41.5
- ผลตอบแทนที่ได้ไม่ต้องเสียภาษี	23	11.5
- มีสภาพคล่องสูง หากทำการขายสามารถได้รับเงินคืนในวันทำการถัดไป	34	17.0
- สามารถซื้อขายได้ทุกวันทำการ	11	5.5
- สามารถซื้อขายผ่านทางธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศ	3	1.5
- บริหารงานโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีความน่าเชื่อถือ	6	3.0
- มูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3 ผลการศึกษาการวัดระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้านาคารเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

การศึกษการวัดระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้านาคารเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ระดับ คือ รู้เรื่อง พอรู้เรื่องบ้าง และไม่รู้เรื่องเลย

##### 4.3.1) การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของกลุ่มลูกค้าที่เลือกลงทุน

ผลการศึกษาการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของกลุ่มลูกค้าที่เลือกลงทุน จำนวน 200 คน พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ที่ลูกค้า รู้เรื่อง มากที่สุด คือ วิธีการซื้อขายกองทุน คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน คิดเป็นร้อยละ 87.0 และ อัตราผลตอบแทนของกองทุน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ตามลำดับ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ที่ลูกค้า ไม่รู้เรื่องเลย มากที่สุด คือ บทบาทของผู้บริหารกองทุน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รองลงมาคือ การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของ  
กลุ่มลูกค้าที่เลือกลงทุน

รายการที่ทดสอบ	รู้เรื่อง (คน)	พอรู้เรื่องบ้าง (คน)	ไม่รู้เรื่องเลย (คน)	รวม
นโยบายการลงทุนของกองทุน	127 (63.5)	73 (36.5)	0 (0)	200 (100.0)
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	140 (70.0)	60 (30.0)	0 (0)	200 (100.0)
ระดับความเสี่ยงของกองทุน	136 (68.0)	64 (32.0)	0 (0)	200 (100.0)
วิธีการซื้อขายกองทุน	178 (89.0)	22 (11.0)	0 (0)	200 (100.0)
ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน	174 (87.0)	26 (13.0)	0 (0)	200 (100.0)
บทบาทของผู้บริหารกองทุน	51 (25.5)	128 (64.0)	21 (10.5)	200 (100.0)
การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สิน สุทธิของกองทุน	56 (28.0)	130 (65.0)	14 (7.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ



#### 4.3.2) การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของกลุ่มลูกค้าที่ไม่ลงทุน

ผลการศึกษาการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของกลุ่มลูกค้าที่ไม่เลือกลงทุน จำนวน 200 คน พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ที่ลูกค้า รู้เรื่อง มากที่สุด คือ วิธีการซื้อขายกองทุน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ นโยบายการลงทุนของกองทุน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ที่ลูกค้า ไม่รู้เรื่องเลย มากที่สุด คือ บทบาทของผู้บริหารกองทุน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และอัตราผลตอบแทนของกองทุน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของกลุ่มลูกค้าที่ไม่ลงทุน

รายการที่ทดสอบ	รู้เรื่อง (คน)	พอรู้เรื่องบ้าง (คน)	ไม่รู้เรื่องเลย (คน)	รวม
นโยบายการลงทุนของกองทุน	34 (17.0)	103 (51.5)	63 (31.5)	200 (100.0)
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	31 (15.5)	104 (52.0)	65 (32.5)	200 (100.0)
ระดับความเสี่ยงของกองทุน	29 (14.5)	118 (59.0)	53 (26.5)	200 (100.0)
วิธีการซื้อขายกองทุน	62 (31.0)	108 (54.0)	30 (15.0)	200 (100.0)
ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน	60 (30.0)	112 (56.0)	28 (14.0)	200 (100.0)
บทบาทของผู้บริหารกองทุน	14 (7.0)	42 (21.0)	144 (72.0)	200 (100.0)
การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน	17 (8.5)	44 (22.0)	139 (69.5)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

เมื่อนำข้อมูลจากการสำรวจ ตามตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23 มาวิเคราะห์ โดยใช้มาตรา วัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจของลูกค้านักการเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 400 คน ทั้งกลุ่มลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ระดับ ปานกลาง (1.20) แบ่งเป็นลูกค้าที่ ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมระดับ มาก (1.59) และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน มี ความรู้ความเข้าใจโดยรวมระดับ ปานกลาง (0.80) โดยลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องต่อไปนี้ในระดับ มาก ได้แก่ นโยบายการลงทุนของกองทุน (1.64) อัตราผลตอบแทนของ กองทุน (1.70) ระดับความเสี่ยงของกองทุน (1.68) วิธีการซื้อขายกองทุน (1.89) ค่าใช้จ่ายการลงทุน ในกองทุน (1.87) แต่สำหรับลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ข้างต้นในระดับ ปานกลาง ส่วนความรู้ความเข้าใจของลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน ในเรื่อง บทบาท ของผู้บริหารกองทุน (1.15) การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน (1.21) อยู่ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวระดับ น้อย ดังตารางที่ 4.24

**ตารางที่ 4.24** แสดงระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้

รายการที่ทดสอบ	ลูกค้าที่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้		ลูกค้าที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ สะสมทรัพย์ตราสารหนี้		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
นโยบายการลงทุนของกองทุน	1.64	มาก	0.86	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	1.70	มาก	0.83	ปานกลาง	1.27	ปานกลาง
ระดับความเสี่ยงของกองทุน	1.68	มาก	0.88	ปานกลาง	1.28	ปานกลาง
วิธีการซื้อขายกองทุน	1.89	มาก	1.16	ปานกลาง	1.53	มาก
ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน	1.87	มาก	1.16	ปานกลาง	1.52	มาก
บทบาทของผู้บริหารกองทุน	1.15	ปานกลาง	0.35	น้อย	0.75	ปานกลาง
การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สิน สุทธิของกองทุน	1.21	ปานกลาง	0.39	น้อย	0.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.59	มาก	0.80	ปานกลาง	1.20	ปานกลาง

หมายเหตุ : ที่มาจากการคำนวณ

#### 4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ Logit model โดยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความ น่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ ระดับความเสี่ยงในการลงทุน การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สิน สุทธิ ชื่อเสียงของธนาคาร ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุน การประชาสัมพันธ์และการตลาดของ ธนาคาร สถานที่ของธนาคาร พนักงานที่ให้บริการ และคำแนะนำจากผู้ที่เคยลงทุน

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตรา สารหนี้ที่ได้จากการคำนวณสมการ Logit จากตารางที่ 4.25 มาหาค่า Marginal effects จากกลุ่ม ตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ได้แก่ อายุ ( $X_2$ ) ระดับการศึกษา ( $X_4$ ) อาชีพ ( $X_5$ ) รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ( $X_6$ ) อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ ( $X_7$ ) ชื่อเสียงธนาคาร ( $X_{10}$ ) ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร กองทุน ( $X_{11}$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $X_{12}$ ) การส่งเสริมการตลาด ( $X_{13}$ ) สถานที่ที่มีความสะดวก ( $X_{14}$ ) พบได้ว่า Log likelihood Function เท่ากับ -202.0050 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -277.2589 ค่า Chi-Squared เท่ากับ 150.5077 ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.271421 ซึ่งค่าที่ได้นั้นอยู่ใน ช่วง 0.2 - 0.7 เป็นช่วงที่เหมาะสมกับแบบจำลองโลจิท แสดงว่าสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นมี ความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ (อ้างใน Songka S.T.et al., 1989) และค่าความถูกต้องจากการทำนาย เท่ากับ 91.20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 4.26

**อายุ ( $X_2$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านอายุมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้าลูกค้ายังมีอายุมาก จะมีโอกาสที่จะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ น้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ  $-0.698825$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้าที่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มีอายุมาก โอกาสที่จะลงทุนในกองทุนดังกล่าวลดลง  $69.88\%$  เนื่องจากลูกค้าที่มีอายุมากจะไม่กล้าลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยง แต่จะสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ให้ผลตอบแทนที่แน่นอนมากขึ้น

**ระดับการศึกษา ( $X_4$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าลูกค้ามีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว มีโอกาสที่จะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ  $0.103432$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้าที่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว โอกาสที่จะลงทุนในกองทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้น  $10.34\%$  เนื่องจากเมื่อมีระดับการศึกษาสูง ย่อมจะมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงมีการลงทุนเพิ่มขึ้นนั่นเอง

**อาชีพ ( $X_5$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านกลุ่มอาชีพมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้าลูกค้ากลุ่มที่ได้รับรายได้ประจำ มีโอกาสที่จะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ น้อยกว่าผู้ที่ไม่มีอาชีพอิสระ หรือค้าขาย มีธุรกิจส่วนตัว และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ  $-0.563328$  สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้เป็นลูกค้ากลุ่มที่ได้รับรายได้ประจำ โอกาสที่จะลงทุนในกองทุนดังกล่าวลดลง  $56.33\%$  เนื่องจากลูกค้าที่มีรายได้ประจำจะไม่กล้าลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงแต่จะสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ให้ผลตอบแทนที่แน่นอนมากกว่า

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $X_6$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นแล้ว มีโอกาสจะลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ  $0.005420$  สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นแล้ว มีโอกาสที่จะลงทุนในกองทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้น  $0.54\%$  เนื่องจากเมื่อมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจัดสรรเงินลงทุนเพิ่มขึ้นได้นั่นเอง

**อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ ( $X_7$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทนที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกนั่นคือ ลูกค้ำเห็นว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ลงทุน และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect แล้ว มีค่าเท่ากับ 0.106290 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้ำเห็นว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ลงทุนแล้ว จะมีโอกาสทำให้ลูกค้ำลงทุนในกองทุนเพิ่มขึ้น 10.63 %

**ชื่อเสียงธนาคาร ( $X_{10}$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านชื่อเสียงธนาคาร มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกนั่นคือ ลูกค้ำเห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงที่ดี เป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งความมั่นคงทางการเงิน การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ลูกค้ำชื่นชอบและไว้วางใจในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ำเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect มีค่าเท่ากับ 0.099282 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้ำเห็นว่าธนาคารมีชื่อเสียงที่ดี เป็นที่ชื่นชอบแล้วจะมีโอกาสทำให้ลูกค้ำลงทุนในกองทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้น 9.93 %

**ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุน ( $X_{11}$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ลูกค้ำมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ซึ่งในที่นี้คือ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ว่าเป็นผู้บริหารกองทุนที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ และเป็นมืออาชีพในการบริหารกองทุนรวมทั้งผ่านมาประสบความสำเร็จ ทำให้ลูกค้ำเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.136792 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าลูกค้ำมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุนแล้ว จะมีโอกาสทำให้ลูกค้ำลงทุนในกองทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้น 13.68 %

**การประชาสัมพันธ์ ( $X_{12}$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้ำของธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากประจำ ไม่ได้มีผลทำให้ลูกค้ำจะเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.137990 แล้ว อธิบายได้ว่า การประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ มีโอกาสทำให้การลงทุนในกองทุนดังกล่าวลดลง 13.80 % แสดงให้เห็นว่าปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ยังไม่ชัดเจน เข้าใจง่ายเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้ำของธนาคารที่มีบัญชีเงินฝากประจำลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้เพิ่มขึ้น

**การส่งเสริมการตลาด ( $X_{13}$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ การส่งเสริมการตลาด เช่นการแจกของที่ระลึก การชิงโชค เมื่อลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ไม่ได้จูงใจทำให้ลูกค้าเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.086652 แล้วอธิบายได้ว่าการส่งเสริมการตลาด เช่นการแจกของที่ระลึก การชิงโชค มีโอกาสทำให้การลงทุนในกองทุนลดลง 8.67 % แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่ว่าจะเป็น การแจกของที่ระลึก การชิงโชคเมื่อลงทุนในกองทุน

**สถานที่ที่มีความสะดวก ( $X_{14}$ )** จากการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ เมื่อสถานที่ในการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ จะทำให้ลูกค้าเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.058125 แล้วอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคารที่มีสถานที่ที่มีความสะดวกแล้ว มีโอกาสที่จะลงทุนในกองทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้น 5.81%

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	t-stat	Prob.
Constant	0.835414	0.888257	0.940510	0.0347
X <sub>1</sub>	-0.259613	0.276357	-0.939409	0.3475
X <sub>2</sub>	-0.077656***	0.015711	-4.942638	0.0000
X <sub>3</sub>	-0.537468*	0.307400	-1.748429	0.0804
X <sub>4</sub>	1.459974***	0.344706	4.235422	0.0000
X <sub>5</sub>	-0.707521**	0.315552	-2.242170	0.0250
X <sub>6</sub>	0.0005010***	0.0000169	2.953345	0.0031
X <sub>7</sub>	1.541737***	0.425537	3.623037	0.0003
X <sub>8</sub>	-0.686276	0.484168	-1.417436	0.1564
X <sub>9</sub>	-0.524085*	0.315315	-1.662100	0.0965
X <sub>10</sub>	1.487736**	0.639726	2.325586	0.0200
X <sub>11</sub>	1.400974***	0.435470	3.217157	0.0013
X <sub>12</sub>	-1.430977***	0.397615	-3.598904	0.0003
X <sub>13</sub>	-1.439357**	0.616467	-2.334848	0.0196
X <sub>14</sub>	0.643497**	0.308384	2.086673	0.0369
X <sub>15</sub>	0.550665	0.399130	1.379663	0.1677
X <sub>16</sub>	0.166041	0.314415	0.528095	0.5974

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.10

Log likelihood function -197.0390

Restricted Log likelihood -277.2589

Chi-Squared 160.4397

McFadden R<sup>2</sup> 0.289332

Accuracy of prediction 90.40 %

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลในการเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ มาหาค่า Marginal effects จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5 % ได้แก่ อายุ ( $X_2$ ) ระดับการศึกษา ( $X_4$ ) อาชีพ ( $X_5$ ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $X_6$ ) อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ ( $X_7$ ) ชื่อเสียงธนาคาร ( $X_{10}$ ) ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุน ( $X_{11}$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $X_{12}$ ) การส่งเสริมการตลาด ( $X_{13}$ ) สถานที่ที่มีความสะดวก ( $X_{14}$ ) ได้ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	t-stat	Prob.
Constant	1.109401	0.287250	3.862150	0.0001
$X_2$	-0.698825***	0.091837	-7.609439	0.0000
$X_4$	0.103432***	1.766381	5.855632	0.0000
$X_5$	-0.563328***	1.785265	-3.155435	0.0016
$X_6$	0.005420***	0.000102	5.314130	0.0000
$X_7$	0.106290***	2.319052	4.583365	0.0000
$X_{10}$	0.099282**	4.181107	2.374547	0.0176
$X_{11}$	0.136792***	2.487993	5.498122	0.0000
$X_{12}$	-0.137990***	2.521683	-5.472173	0.0000
$X_{13}$	-0.086652**	4.113153	-2.106710	0.0351
$X_{14}$	0.058125***	1.613008	3.603549	0.0003

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

Log likelihood function -202.0050

Restricted Log likelihood -277.2589

Chi-Squared 150.5077

McFadden  $R^2$  0.271421

Accuracy of prediction 91.20 %



#### 4.5 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัญหาของกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้จำนวน 200 คน และผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้จำนวน 200 คน โดยแบ่งเป็นปัญหาในด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุน ด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่นๆ ดังนี้

4.5.1 ปัญหาด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ แบ่งเป็นประเด็นปัญหาของผู้ที่ลงทุนในกองทุน และไม่ได้ลงทุนในกองทุน ดังนี้

- 1) ประเด็นปัญหาของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ผลการศึกษาปัญหาของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งประเด็นปัญหาที่พบได้แก่ ไม่สามารถได้รับเงินคืนทันที เมื่อทำการขายกองทุน ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ การซื้อ-ขายกองทุนสามารถทำได้ในวันทำการปกติของธนาคาร (ยกเว้นวันเสาร์ – อาทิตย์) ร้อยละ 33.0 จำนวนเงินลงทุนครั้งแรกขั้นต่ำ 5,000.00 บาทสูงเกินไป ควรลดลงร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ประเด็นปัญหาด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์  
 สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ประเด็นปัญหาของผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	รวม
การซื้อ-ขายกองทุนสามารถทำได้ในวันทำการปกติของธนาคาร	66 (33.0)	134 (67.0)	200 (100.0)
จำนวนเงินลงทุนครั้งแรกขั้นต่ำ 5,000.00 บาทสูงเกินไป ควรลดลง	48 (24.0)	152 (76.0)	200 (100.0)
เอกสารและขั้นตอนดำเนินการขอสมัครใช้บริการกองทุน	36 (18.0)	164 (82.0)	200 (100.0)
ไม่สามารถได้รับเงินคืนทันที เมื่อทำการขายกองทุน	90 (45.0)	110 (55.0)	200 (100.0)
การติดตามข้อมูลข่าวสาร และผลการดำเนินงานของกองทุน	44 (22.0)	156 (78.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

2) ประเด็นปัญหาของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ผลการศึกษาปัญหาของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหา มีส่วนน้อยที่ไม่พบปัญหา ซึ่งประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน ร้อยละ 73.0 รองลงมาได้แก่ "ไม่สามารถได้รับเงินคืนทันทีเมื่อทำการขายกองทุน" ร้อยละ 64.0 กังวลกับความเสี่ยงในการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.28 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้ที่ลงทุนในกองทุนและไม่ลงทุนในกองทุน จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุน จะพบปัญหาด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ มากกว่าผู้ที่ลงทุนในกองทุน จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกที่จะไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ได้

ตารางที่ 4.28 ประเด็นปัญหาด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนของผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ประเด็นปัญหาของผู้ที่ไม่ลงทุนใน กองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้	เป็นปัญหา (คน)	ไม่เป็นปัญหา (คน)	รวม
จำนวนเงินลงทุนครั้งแรกขั้นต่ำ 5,000.00 บาทสูงเกินไป	106 (53.0)	94 (47.0)	200 (100.0)
ไม่สามารถได้รับเงินคืนทันทีเมื่อทำการ ขายกองทุน	128 (64.0)	72 (36.0)	200 (100.0)
กังวลกับความเสี่ยงในการลงทุน	124 (62.0)	76 (38.0)	200 (100.0)
ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจเงื่อนไขและวิธีการ ลงทุนในกองทุน	146 (73.0)	54 (27.0)	200 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.5.2 ปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการโดยรวม

ผลการศึกษาปัญหาของพนักงานธนาคารที่ให้บริการด้านต่างๆ จากกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน ทั้งผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวนกลุ่มละ 200 คน พบว่ากลุ่มผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวม มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ พนักงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาหรือตอบคำถามได้ ร้อยละ 28.0 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดความรวดเร็วในการทำงาน ร้อยละ 27.0 ส่วนผู้ที่ไม่ได้ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่ามีปัญหาด้านพนักงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาหรือตอบคำถามได้ มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดความรวดเร็วในการทำงาน ร้อยละ 53.0 ดังตารางที่ 4.29 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุน จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่ มีทัศนคติด้านลบกับพนักงานมากกว่าผู้ที่ลงทุนในกองทุน จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกที่จะไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ได้

ตารางที่ 4.29 ปัญหาด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวม

ปัญหาด้านพนักงาน ที่ให้บริการโดยรวม	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)		ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
ความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน สามารถแก้ปัญหา/ตอบคำถาม	56 (28.0)	144 (72.0)	114 (57.0)	86 (43.0)
ความรวดเร็วในการทำงาน	54 (27.0)	146 (73.0)	106 (53.0)	94 (47.0)
การตรงต่อเวลา	38 (19.0)	162 (81.0)	62 (31.0)	138 (69.0)
การเต็มใจบริการ/ช่วยเหลือ ลูกค้า	44 (22.0)	156 (78.0)	104 (52.0)	96 (48.0)
ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ	46 (23.0)	154 (77.0)	70 (35.0)	130 (65.0)
มนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัย	50 (25.0)	150 (75.0)	98 (49.0)	102 (51.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.5.3 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร

ผลการศึกษาปัญหาด้านอาคารสถานที่ จากกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน ทั้งผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวนกลุ่มละ 200 คน พบว่ากลุ่มผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาได้แก่ ป้ายบอกช่องบริการไม่ชัดเจน ร้อยละ 33.0 ส่วนผู้ที่ไม่ได้ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่า มีปัญหาด้าน สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาได้แก่ ธนาคารมีสาขาน้อย หรือสาขาอยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 46.0 ดังตารางที่ 4.30 จากจำนวนร้อยละปัญหาของผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุน จะเห็นได้ว่าผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่ มีทัศนคติด้านลบกับอาคาร สถานที่ของธนาคาร มากกว่าผู้ที่ลงทุนในกองทุน จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เลือกที่จะไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ได้

ตารางที่ 4.30 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร

ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)		ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
ธนาคารมีสาขาน้อย สาขาอยู่ไกลที่บ้าน/ทำงาน	46 (23.0)	154 (67.0)	92 (46.0)	108 (54.0)
สถานที่กว้างขวาง สะดวก มีที่นั่ง รอในการติดต่อ	48 (24.0)	152 (76.0)	50 (25.0)	150 (75.0)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัย น่าใช้บริการ	22 (11.0)	178 (89.0)	28 (14.0)	172 (86.0)
มีป้ายบอกช่องบริการชัดเจน	66 (33.0)	134 (67.0)	82 (41.0)	118 (59.0)
มีที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก สบาย	76 (38.0)	124 (62.0)	96 (48.0)	104 (52.0)

ที่มา: จากการสำรวจ หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.5.4 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ผลการศึกษาปัญหาด้านอื่น ๆ จากกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน ทั้งผู้ที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวนกลุ่มละ 200 คน พบว่ากลุ่มผู้ที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา มีส่วนน้อยที่พบปัญหา ซึ่งได้แก่ ไม่มีบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 31.0 ส่วนผู้ที่ไม่ได้ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่ามีปัญหาเดียวกันคือไม่มีบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ ร้อยละ 54.0 นอกจากนั้นเป็นปัญหาอื่น ๆ คือ ไม่มีช่องทางด่วนสำหรับลูกค้าที่จะทำรายการซื้อหรือขายกองทุนเพียง 1 รายการ มีหนังสือ, นิตยสารอ่านระหว่างรอทำรายการที่ธนาคารน้อย ไม่หลากหลายประเภท เป็นต้น

#### ตารางที่ 4.31 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคาร	ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)		ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิด ไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ ตราสารหนี้ (คน)	
	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)	มีปัญหา (คน)	ไม่มีปัญหา (คน)
บัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ	62 (31.0)	138 (69.0)	108 (54.0)	92 (46.0)
อื่นๆ	16 (8.0)	184 (92.0)	28 (14.0)	172 (86.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้  
สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน
  - จำนวนเงินลงทุนขั้นต่ำ ควรลดลงจาก 5,000.00 บาท เป็น 1,000.00 บาท เพราะมีกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยที่สนใจจะลงทุน
  - การซื้อ-ขายกองทุนสามารถทำได้ทุกวัน ไม่เว้น เสาร์-อาทิตย์
- 2) ด้านพนักงานของธนาคาร
  - พนักงานธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยอธิบายเงื่อนไขและวิธีการลงทุนให้ลูกค้ารู้และเข้าใจ อย่างชัดเจน
  - พนักงานควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าทุกคน ไม่เลือกบริการลูกค้ารายใดรายหนึ่งเป็นพิเศษ
- 3) ด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร
  - ธนาคารควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ เพื่อความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรมของลูกค้า
  - ควรมีป้ายบอกช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้เข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่เสียเวลาในการติดต่อสอบถาม
- 4) ด้านอื่นๆ
  - ควรมีบัตรคิว เนื่องจากลูกค้าจะได้นั่งรอรับบริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ลูกค้ารอทำรายการจำนวนมาก
  - ควรมีช่องทางด่วน ในการทำรายการเพียง 1 รายการ เพื่อความรวดเร็ว
  - ควรมีหนังสือ นิตยสาร วารสารหลากหลายประเภท ให้ลูกค้าเลือกอ่านระหว่างรอรับบริการ