

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปรวมทั้งพฤติกรรมในการออมและลงทุนของลูกค้าธนาคาร ทดสอบความรู้ความเข้าใจของลูกค้าธนาคารเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้เปิดบัญชีใหม่ประเภทเงินฝากประจำ ในช่วงเดือน ม.ค. 2550 – มิ.ย. 2550 จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ กลุ่มละ 200 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยการสุ่มแจกลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา ที่มีทำเลที่ตั้งของสาขาครอบคลุมเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการประมวลผล การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และอัตราร้อยละของลูกค้าธนาคารทั้ง 2 กลุ่ม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน ในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบจำลอง Logit Model โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep ได้ผลการศึกษามาสรุปผล ดังนี้

5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมในการออมและลงทุนของลูกค้านาคาร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้านาคาร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และไม่ได้ลงทุนในกองทุนจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีอายุ 30-39 ปี แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท แบ่งเป็นลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 เมื่อพิจารณาลักษณะสำคัญของลูกค้านาคาร์ จำแนกตามประเภทการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่าลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท เหมือนกัน ยกเว้นอาชีพของผู้ที่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายได้ประจำ เช่น พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ แต่ผู้ที่ไม่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายได้ไม่แน่นอน เช่น ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป ข้อมูลพฤติกรรมการออมและลงทุนของลูกค้านาคาร์เมื่อพิจารณาลักษณะสำคัญของลูกค้า จำแนกตามประเภทการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ และไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีการออมเงินในรูปแบบบัญชีเงินฝาก โดยจะมีบัญชีประเภทเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ และส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคาร จำนวน 2 ธนาคาร โดยใช้เวลาในการทำรายการต่อครั้ง นาน 6-10 นาที เหมือนกัน ยกเว้นข้อมูลความถี่ในการมาติดต่อกับธนาคาร พบว่าลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่ มาติดต่อกับธนาคาร 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนส่วนใหญ่ มาติดต่อกับธนาคาร 3-5 ครั้งต่อเดือน

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่ทราบว่า ธนาคารมีบริการด้านการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ร้อยละ 60.5 โดยทราบจากการแนะนำของพนักงาน ร้อยละ 73.6 และส่วนใหญ่ไม่ทราบเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน ถึงร้อยละ 56.5 และในอนาคตยังไม่สนใจที่จะลงทุนในกองทุน ร้อยละ 54.5 สำหรับเหตุผลที่ลูกค้าไม่เลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มากที่สุด คือไม่เข้าใจเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน คิดเป็นร้อยละ 57.0

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการของลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีการลงทุนเป็นจำนวนเงินน้อยกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 61.0 โดยได้ติดตามข่าวสารและผลการดำเนินงานของกองทุน โดยติดตามเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 และแหล่งข้อมูลในการติดตามข่าวสารกองทุน มาจากพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 สำหรับประโยชน์ที่จูงใจในการพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้มากที่สุด คือ อัตราผลตอบแทนที่ได้รับ สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 41.5

5.4 การวัดระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าธนาคาร เกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้

จากการวิเคราะห์โดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ Likert (Likert Scale) ในการวัดระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าธนาคารเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ทั้งกลุ่มลูกค้าที่ลงทุนและไม่ลงทุนในกองทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมเกี่ยวกับกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.20 โดยกลุ่มลูกค้าที่ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 1.59 และลูกค้าที่ไม่ลงทุนในกองทุน มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 0.80 สำหรับเรื่องที่ลูกค้ามี

ความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ วิธีการซื้อขายกองทุน รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายการลงทุนในกองทุน และระดับความเสี่ยงของกองทุน ตามลำดับ

5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ Logit model ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 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}) สถานที่มีความสะดวก (X_{14})

5.6 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขสำหรับการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการสำรวจจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าด้านปัญหา และข้อเสนอแนะ ของการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ คือ จำนวนเงินลงทุนขั้นต่ำ ควรลดลงจาก 5,000 บาท เป็น 1,000 บาท เพราะมีกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยที่สนใจจะลงทุน อีกทั้ง การซื้อขายกองทุนควรที่จะสามารถทำได้ทุกวันไม่เว้นเสาร์-อาทิตย์
- 2) ด้านพนักงานของธนาคาร คือ พนักงานธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ โดยอธิบายเงื่อนไขและวิธีการลงทุนให้ลูกค้ารู้ และเข้าใจ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าทุกคน ไม่เลือกบริการลูกค้ารายใดรายหนึ่ง เป็นพิเศษ

- 3) ด้านอาคาร สถานที่ ของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ เพื่อความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรมของลูกค้า และในสาขาควรมีป้ายบอกช่องบริการต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าจะได้เข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่เสียเวลาในการติดต่อสอบถาม
- 4) ด้านอื่นๆ คือ ควรมีบัตรคิว เนื่องจากลูกค้าจะได้นั่งรอรับบริการ โดยเฉพาะช่วงที่มีลูกค้ารอทำรายการจำนวนมาก

5.7 ข้อเสนอแนะ

5.7.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภออื่นๆ หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นที่ศึกษาต่อไป
- 2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้
- 3) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิเคราะห์ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

5.7.2 การนำไปประยุกต์ใช้

- 1) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โลจิสติกส์ พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านอายุของลูกค้า ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราผลตอบแทนที่ได้รับของกองทุน ชื่อเสียงธนาคาร ความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารกองทุน การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาด และสถานที่ที่มีความสะดวก ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการระดมการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ให้เพิ่มขึ้นได้

2) การระดมการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขและวิธีการลงทุนในกองทุน ให้ลูกค้ารู้และเข้าใจอย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานสาขามีส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์มากที่สุด

3) ในด้านการบริการของธนาคาร ควรเน้นการบริการของพนักงาน และอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ที่จอดรถ เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคารต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved