

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ แห่งหนึ่ง จำนวน 4 สาขา สาขาละ 100 ราย รวมทั้งสิ้น 400 ราย และอีกส่วนที่ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่การตลาดของแต่ละสาขา สาขาละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 ราย พบว่า นักลงทุนในแต่ละสาขาทั้ง 4 สาขานั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน

ส่วนการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สาขาบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาสาขา 15-45 นาที มักเลือกเดินทางมาคนเดียว นักลงทุนส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/สัมมนาที่สาขาจัดเท่าใดนัก ในส่วนของของที่ระลึก นักลงทุนส่วนใหญ่ เคยได้รับของที่ระลึกที่ทางสาขามอบให้ การเลือกเข้ามาใช้บริการสาขานั้น นักลงทุนจะรู้จักกับเจ้าหน้าที่การตลาดก่อนมาใช้บริการสาขา

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีประสบการณ์มาก่อน 3-6 ปี โดยเปิดบัญชีประเภทเงินสดไว้ใช้เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ โดยที่นักลงทุน 1 คนสามารถมีบัญชีได้มากกว่า 1 ประเภทบัญชีซึ่งนักลงทุนมักจะเปิดบัญชีประเภทบัญชีอินเตอร์เน็ตควบคู่กับบัญชีเงินสดไว้ใช้ด้วย ทำการส่งซื้อขายหลักทรัพย์ 4-20 ครั้งต่อเดือนใช้วิธีการส่งซื้อขายหลักทรัพย์โดยการ โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่การตลาดให้ทำการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ให้ นักลงทุนส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนที่มีลักษณะการลงทุนแบบระยะสั้น ปริมาณเงินในการซื้อขายต่อเดือนประมาณ 50,001-100,000 บาท แหล่งที่มาของเงินลงทุนส่วนใหญ่เป็นเงินค่าใช้จ่ายประจำวัน โดยทั้ง 4 สาขา เงินลงทุนของนักลงทุนส่วนใหญ่มาจากเงินค่าใช้จ่ายประจำวัน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุน ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์จากโทรทัศน์ / วิทยู และนำข้อมูลที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ในปัจจุบันมาจากข้อมูลด้านเทคนิคของหุ้นในตลาดหลักทรัพย์และยังได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักลงทุนในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ว่าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในเรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่การตลาดในการวิเคราะห์หลักทรัพย์

ด้านการให้บริการ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจเรื่องมารยาทและท่าทีที่สุภาพของเจ้าหน้าที่สาขา

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในเรื่องการมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการแก่นักลงทุน

ด้านสถานที่ของสาขา พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ของทั้ง 4 สาขาให้ความพึงพอใจในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบายและปลอดภัย

ในส่วนของคุณภาพของเจ้าหน้าที่การตลาดของสาขา ทั้ง 4 สาขา พบว่า สาขา C มีคะแนนเฉลี่ยในการทำแบบทดสอบสูงที่สุดซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของนักลงทุนที่มีต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่การตลาดสาขา C ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่การตลาดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์นั้น ส่งผลโดยตรงต่อการเลือกใช้บริการของนักลงทุน บริษัทหลักทรัพย์ควรมุ่งเน้นให้ความรู้ ตลอดจนทักษะในการทำงานให้มีคุณภาพทัดเทียมกันในทุกสาขา

จากการศึกษายังพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดและการบริหารงานของผู้จัดการสาขาถ้าดีและน่าประทับใจ จะมีผลต่อการเลือกใช้บริการของนักลงทุนซึ่งเห็นได้จากการแสดงความพึงพอใจของนักลงทุน

ส่วนการที่สาขาใดสาขาหนึ่งที่มีการต้อนรับและการให้บริการที่ดีแก่นักลงทุนที่เข้าไปใช้บริการกับสาขา มีการมอบของที่ระลึกไว้ในโอกาสต่างๆ มีการจัดสัมมนา ให้แก่นักลงทุน มีผลทำให้นักลงทุนสนใจและเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการกับสาขานั้นพบว่านักลงทุนเกือบทั้งหมดเคยได้รับของที่ระลึก และได้รับการต้อนรับที่ดีอยู่แล้วจึงไม่นับสำคัญต่อการใช้บริการสาขาของนักลงทุน

สาขาใดสาขาหนึ่งที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ มีข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ มีห้องวีไอพีที่อำนวยความสะดวกสบายแก่นักลงทุน เนื่องจากนักลงทุนจำนวนหนึ่งใช้เวลาในสาขาค่อนข้างมากความสะดวกสบายต่างๆจึงมีผลทำให้นักลงทุนสนใจและเลือกใช้บริการ

ที่ตั้งของสถานที่ใกล้กับสถานที่ทำงาน หรือที่อยู่อาศัยของนักลงทุนอาจช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทางลงมาได้แต่ในปัจจุบันลักษณะวิถีชีวิตประจำวันที่ซับซ้อนมากขึ้นการเดินทางไปในหลายหลากสถานที่ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ไปในการเดินทางนั้นลดความสำคัญลงไปจึงไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของนักลงทุน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะบางประการให้บริษัทหลักทรัพย์ หรือผู้สนใจผลการศึกษานำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริษัทให้เกิดประโยชน์ต่อไป และจะสามารถวางเป็นแผนนโยบายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มจำนวนนักลงทุนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น ได้แก่

- 1) การเชิญชวนให้มาลงทุนโดยการโฆษณาที่ตรงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชายอายุระหว่าง 41 ถึง 50ปี หากเป็นการโฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุก็ควรเป็นช่วงหลังข่าวในช่วงต่างๆซึ่งเป็นช่วงที่กลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจหรือการโฆษณาทางนิตยสารก็ควรเลือกเป็นนิตยสารที่ตรงกับวิถีชีวิตผู้ชายในช่วงวัยนั้นเช่น นิตยสารกีฬา นิตยสารการเงิน การธนาคาร เป็นต้น
- 2) บริษัทหลักทรัพย์ควรพัฒนาบุคลากรของตนอยู่ตลอดเวลาโดยการจัดอบรมวิชาการ เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ เพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ควรฝึกการให้บริการอย่างมีอาชีพแก่เจ้าหน้าที่สาขา ฝึกอบรมมารยาท การพูดจาที่สุภาพ อ่อนน้อม เพื่อสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นที่ประทับใจ นำไปวางใจแก่นักลงทุน
- 4) บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญต่อการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนมากและเพียงพอต่อความต้องการของนักลงทุน มีระบบที่ทันสมัย พร้อมปรับปรุงเทคโนโลยีให้ก้าวไกลทันเหตุการณ์อยู่เสมอ อีกทั้งหมั่นค้นคว้าข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์เพื่อนำเสนอแก่นักลงทุน
- 5) บริษัทหลักทรัพย์ต้องหมั่นปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย เพียงพอรองรับกับจำนวนนักลงทุนที่มาใช้บริการที่สาขา ให้นักลงทุนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่เกิดความลำบากใจที่จะมาเพราะคิดว่าต้องมาเสียเวลาหาที่จอดรถ