

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนธนชาติ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่พฤติกรรมของนักลงทุนในตลาดการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินจังหวัดเชียงใหม่ และ ศึกษาถึงพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติบริหารเงิน (T-CASH) และการลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติ ตลาดเงิน (T-MONEY) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างนักลงทุนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของการลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติบริหารเงิน (T-CASH) จำนวน 173 ราย และการลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติตลาดเงิน (T-MONEY) จำนวน 127 ราย รวมทั้งสิ้น 300 ราย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้เป็นประเด็นดังนี้คือ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 นักลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติบริหารเงิน (T-CASH)

ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญา ประกอบอาชีพค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 43,295 บาท ต่อเดือน และมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 934,971 บาทต่อปี

ความรู้ความเข้าใจของนักลงทุนในกองทุนเปิดธนชาติบริหารเงิน (T-CASH) มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของกองทุนรวมตลาดเงิน คือ กองทุนรวมตลาดเงินเป็นกองทุนที่มีสภาพคล่องในการลงทุนสูง และสามารถซื้อ - ขาย ได้ทุกวันทำการ ในด้านนโยบายการลงทุน นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า กองทุนรวมตลาดเงินมีนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้ ในด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า กำไรที่ได้จากการลงทุนไม่เสียภาษีบุคคลธรรมดา และ การลงทุนไม่มีค่าธรรมเนียมในการซื้อ - ขาย ในด้านวิธีการลงทุน นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า สามารถลงทุนโดย ซื้อ - ขายด้วยตัวเองที่ธนาคาร การขายคืนหน่วยลงทุน ผู้ลงทุนจะได้รับเงินแบบนำฝากเข้าบัญชีของผู้ลงทุนในวันทำการถัดจากที่ขายคืนหน่วยลงทุน การชำระในการซื้อหน่วยลงทุน สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และในด้านการแนะนำการลงทุน นักลงทุนมี

ความรู้ความเข้าใจว่า ผู้ที่สามารถแนะนำและชักชวนให้นักลงทุน ลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินได้ คือ พนักงานผู้เกี่ยวข้องที่มีใบอนุญาตติดต่อกับผู้ลงทุน

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน นักลงทุนในกองทุนเปิดธนาคารบริหารเงิน (T-CASH) มากที่สุดคือ ผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากธนาคาร ปัจจัยที่มีผลปานกลาง คือ ภาพพจน์และความเชื่อมั่นของ บลจ. ธนชาติ ในส่วนของ ภาพพจน์และความเชื่อมั่นใน บลจ. ธนชาติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนน้อยที่สุด

พฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนเปิดธนาคารบริหารเงิน (T-CASH) ส่วนใหญ่ เคลื่อนย้ายเงินลงทุนจากบัญชีออมทรัพย์มากที่สุด บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจลงทุน คือ พนักงานธนาคาร ระยะเวลาในการลงทุนนั้น ได้ลงทุนเป็นระยะเวลา 4 ปี โดยกลุ่มนักลงทุนที่ลงทุนเฉลี่ยมากที่สุดคือ กลุ่มนักลงทุนจำนวน 4 ปี มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมดเฉลี่ย 152,746.73 บาท โดยลงทุนอยู่ในช่วงจำนวนเงิน 100,001 – 1,000,000 บาท มากที่สุด และผลตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับมากที่สุด คือ กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 1,000,001 – 10,000,000 บาท ได้รับผลตอบแทนเฉลี่ยจำนวน 3,463.56 บาท ต่อปี โดยจำนวนเงินลงทุนคงเหลือสุทธิเฉลี่ย จำนวน 240,063.72 บาท ความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน (ต่อเดือน) กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 5,000 – 100,000 บาท มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 0 – 5 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 100,001 – 1,000,000 บาท มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 0 – 5 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 1,000,001 – 10,000,000 บาท มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 0-5 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 10,000,001 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 16- 20 ครั้ง ความถี่ในการขายคืนหน่วยลงทุน (ต่อเดือน) กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 5,000 – 100,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 0 – 5 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 100,001 – 1,000,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 0 – 5 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 1,000,001 – 10,000,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 6 – 10 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 10,000,001 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 0 - 5 ครั้ง วิธีการลงทุน นักลงทุนลงทุนผ่านธนาคารธนชาติมากที่สุด และติดตามข้อมูลข่าวสาร ผ่านการปรับสมุดกองทุนมากที่สุด

### 5.1.2 นักลงทุนในกองทุนเปิดธนาคารตลาดเงิน (T-MONEY)

ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุน ส่วนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 44,567 บาท ต่อเดือน มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 791,339 บาท ต่อปี

ความรู้ความเข้าใจของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของกองทุนรวมตลาดเงิน คือ กองทุนรวมตลาดเงินเป็นกองทุนที่มีสภาพคล่องในการลงทุนสูง และสามารถซื้อ - ขาย ได้ทุกวัน ด้านนโยบายการลงทุน นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า กองทุนรวมตลาดเงินมีนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้มากที่สุด ในด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า กำไรที่ได้จากการลงทุนไม่เสียภาษีบุคคลธรรมดา และ การลงทุนไม่มีค่าธรรมเนียมในการซื้อ - ขาย ด้านวิธีการลงทุน นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า สามารถลงทุน โดย ซื้อ - ขายด้วยตัวเองที่ธนาคาร การขายคืนหน่วยลงทุน ผู้ลงทุนจะได้รับเงินแบบนำฝากเข้าบัญชีของผู้ลงทุนในวันทำการถัดจากที่ขายคืนหน่วยลงทุน การชำระในการซื้อหน่วยลงทุน สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และในด้านผู้แนะนำการลงทุน นักลงทุนมีความรู้ความเข้าใจว่า ผู้ที่สามารถแนะนำและชักชวนให้นักลงทุน ลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินได้ คือ พนักงานผู้เกี่ยวข้องที่มีใบอนุญาตติดต่อกับผู้ลงทุน

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน มากที่สุดคือ ผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากธนาคาร รองลงมา คือ กำไรส่วนเกินไม่เสียภาษีบุคคลธรรมดา และ ไม่มีค่าธรรมเนียมการซื้อ - ขาย ในส่วนของปัจจัยที่มีผลปานกลาง คือ ภาพพจน์และความเชื่อมั่นของ บลจ. ธนชาติ และการได้รับคำแนะนำและชักชวนจากพนักงานธนาคารนั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนน้อยที่สุด

พฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนเปิดตลาดเงิน (T-MONEY) เคลื่อนย้ายเงินลงทุนจากบัญชีออมทรัพย์มากที่สุด บุคคลที่ส่วนตัดสินใจลงทุนมากที่สุดคือ พนักงานธนาคาร ระยะเวลาในการลงทุน ส่วนใหญ่ลงทุนเป็นระยะเวลา 3 ปี กลุ่มนักลงทุนที่ลงทุนเฉลี่ยมากที่สุด คือ กลุ่มนักลงทุนจำนวน 1 ปี ลงทุนเฉลี่ย 193,727.16 บาท โดยนักลงทุนจะลงทุนในช่วง 100,001 - 0,000,000 บาท มากที่สุด ได้รับผลตอบแทนเฉลี่ยจำนวน 1,919.78 บาท ต่อปี มีจำนวนเงินลงทุนคงเหลือสุทธิเฉลี่ย จำนวน 29,057.59 บาท ความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน (ต่อเดือน) กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 5,000 - 100,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 6 - 10 ครั้ง และ 11 - 15 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 100,001 - 1,000,000 บาท มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน 11 - 15 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 1,000,001 - 10,000,000 บาท มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน จำนวน 11 - 15 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 10,000,001 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุน จำนวน 0 - 5 ครั้ง ความถี่ในการขายคืนหน่วยลงทุน (ต่อเดือน) กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 5,000 - 100,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 6 - 10 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 100,001 - 1,000,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน 6 - 10 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มีจำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 1,000,001 - 10,000,000 บาท มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน จำนวน 6 - 10 ครั้ง กลุ่มนักลงทุนที่มี

จำนวนเงินลงทุนทั้งหมด 10,000,001 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการขายหน่วยลงทุน จำนวน 6 – 10 ครั้ง และ 16 – 20 ครั้ง โดยมีวิธีการลงทุนลงทุนผ่านธนาคารชนชาติมากที่สุด และการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านการปรับสมดุลกองทุนมากที่สุด

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 1) วิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและการสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุน

จากการศึกษานักลงทุนที่ลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินนั้น ส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนที่เพิ่งเริ่มลงทุน และลงทุนโดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์มาก่อน จึงต้องอาศัยการแนะนำชักชวนและโน้มน้าวจากพนักงานธนาคารก่อน เนื่องจาก การลงทุนมีความเสี่ยงถึงแม้กองทุนรวมจะมีสภาพคล่องและให้ผลตอบแทนที่มากกว่าเงินฝากก็ตาม เพราะนักลงทุนยังกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเงินลงทุน หากต้องการให้กลุ่มเป้าหมายเชื่อมั่นและตัดสินใจลงทุน ทาง บลจ.ชนชาติ จำกัด ควรบริหารจัดการกองทุน โดยสร้างมาตรฐานผลตอบแทนที่มั่นคง สร้างความสะดวกสบายรวดเร็วในการลงทุน โดยทำให้การลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินมีวิธีการลงทุนที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สร้างความรู้ความเข้าใจ วิธีการแนะนำการลงทุน ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์นี้กับนักลงทุน หากพนักงานธนาคารมีความรู้ความชำนาญในการนำเสนอ จะส่งผลให้นักลงทุนตัดสินใจลงทุน และยังคงเป็นการลดต้นทุนทางการเงินของธนาคารในการจ่ายดอกเบี้ยเนื่องจากผลการศึกษาที่ได้รับนั้น นักลงทุนส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และประกอบอาชีพ ค้าขาย – ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จึงเป็นกลุ่มที่มีกำลังทรัพย์ มีความคล่องตัวในการลงทุน และต้องการคำแนะนำที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ เนื่องจากกองทุนรวมตลาดเงินเป็นการลงทุนระยะสั้น สามารถพักเงิน โดยลงทุนก่อนที่จะนำไปใช้หมุนเวียนธุรกิจ หรือรอจังหวะการลงทุนต่างๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูง จึงเป็นการง่ายที่กองทุนรวมตลาดเงินจะได้รับความนิยมนอกทั้งยังสามารถรักษาลูกค้าให้อยู่ในบริษัทในเครือธนาคาร หากลูกค้าต้องการไปใช้บริการของธนาคารคู่แข่ง

### 2) การนำเสนอความรู้ความเข้าใจแก่นักลงทุนเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการลงทุน

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน ผลการศึกษาพบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจในเรื่องของ วิธีการลงทุนในหัวข้อ การซื้อ – ขายหน่วยลงทุน สามารถซื้อขายได้ที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน โดยผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 81.67 ยังคงเข้าใจว่า บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนก็คือธนาคาร เนื่องจากปัจจุบัน ธนาคารมีการให้บริการที่ครบวงจร ดังนั้นในสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆควรมีข้อความที่บ่งบอกได้ว่า ธนาคารเป็นเพียงตัวแทนจำหน่าย ไม่มีอำนาจในการบริหารงานและการปฏิบัติงานบางอย่างให้ลูกค้าได้ เมื่อเกิดการผิดพลาดในการทำธุรกรรมของลูกค้า จึงยังไม่สามารถแก้ไขหรือยกเลิกให้ได้ทันที หรือทำตาม

ความต้องการของลูกค้าที่ผิวดนใจในการปฏิบัติงาน ต้องทำตามขั้นตอนระเบียบการปฏิบัติที่ระบุไว้ จึงอาจสร้างความล่าช้าและความไม่พอใจให้กับลูกค้าได้ อีกทั้งในเรื่องของผู้แนะนำการลงทุน นักลงทุนยังคงเข้าใจว่า พนักงานธนาคารทุกคนสามารถให้คำแนะนำและชักชวนให้มาลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินได้ ดังนั้นทางธนาคาร ควรจัดให้พนักงานทุกท่านได้อบรมและสอบเพื่อได้รับใบอนุญาตให้ติดต่อแก่ผู้ลงทุน กับสมาคมหลักทรัพย์จัดการกองทุน เพื่อให้พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายลูกค้าถึงประเด็นต่างๆ ได้อย่างถูกต้องภายใต้จรรยาบรรณที่กำหนด หรือ จัดเตรียมสถานที่ภายในธนาคารให้มีส่วนของพื้นที่สำหรับติดต่อเพื่อทำการลงทุนอย่างชัดเจน

### 3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจลงทุน

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากธนาคารและกำไรส่วนเกินที่ได้ไม่เสียภาษีบุคคลธรรมดา เป็นปัจจัยหลักที่นักลงทุนที่เริ่มลงทุนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนรวมตลาดเงินของธนาคารธนาคาร จึงควรเน้นการให้ข่าวสารแก่นักลงทุนในด้านนี้ เพื่อเป็นช่องทางในการดึงดูดความสนใจและขยายกลุ่มลูกค้าที่ได้จากนักลงทุนเดิมที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีจากการลงทุนในการบอกเล่ากล่าว โดยเน้นในด้านสื่อแผ่นพับ ป้ายโปสเตอร์ ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ง่ายเมื่อมาถึงธนาคาร หรือเดินทางไปไหนก็ตาม เพื่อประหยัดต้นทุนของธนาคารในการเข้าถึงลูกค้าอีกด้วย

### 4) วิธีการลงทุนที่นักลงทุนสามารถปฏิบัติได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการลงทุน

จากการศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินพบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่ ยังคงให้ความสำคัญต่อการติดต่อกับที่ทำการธนาคารตามสาขาต่างๆอยู่ เนื่องจากส่วนใหญ่ นักลงทุนจะลงทุนผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารธนาคาร ทั้งการซื้อ – ขายหน่วยลงทุน การติดตามข้อมูลข่าวสาร ยังคงปรับสมุดกองทุนที่ธนาคารเมื่อต้องการทราบผลตอบแทนและเงินลงทุนคงเหลือที่เป็นปัจจุบัน และขอเอกสารการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหน่วยลงทุนย้อนหลัง เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อหรือขายหน่วยลงทุน ทางธนาคารควรจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้พร้อม และขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำธุรกรรมให้ลูกค้า โดยมีระบบในการซื้อ – ขาย ที่ถูกต้องรวดเร็ว และมีคอมพิวเตอร์สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อแนะนำถึงวิธีการลงทุนด้วยตนเองแก่ลูกค้า การขอคำปรึกษาจากพนักงานธนาคารผู้มีใบอนุญาตติดต่อกับผู้ลงทุนในการลงทุน ทั้งนี้พนักงานจะได้ประโยชน์จากการได้พูดคุยกับลูกค้า ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆเพื่อต่อ ยอดผลงาน และเพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบวงจรกับทางธนาคาร