

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ของผู้ซื้อหน่วยลงทุนในจังหวัดอุตรดิตถ์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Service Marketing Mix) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ รวมทั้งแนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ และแนวคิดเกี่ยวกับกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง

ระเบียบวิธีการศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตของประชากรคือ ประชากรคือผู้ซื้อหน่วยลงทุนที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ในจังหวัดอุตรดิตถ์ในช่วงวันที่ 11- 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ทั้งหมดจำนวน 180 ราย ซึ่งเก็บข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 138 ราย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 22 ราย และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 ราย มีขอบเขตเนื้อหาที่มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้หน่วยลงทุน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหน่วยลงทุนของผู้ซื้อหน่วยลงทุนในจังหวัดอุตรดิตถ์ และข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีลำดับของค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา

ผลของการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาทมีจำนวนเงินที่ซื้อหน่วยลงทุนระหว่าง 400,001-500,000 บาท

2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการลงทุนในเงินฝากธนาคาร ประเภทของการลงทุนส่วนใหญ่ลงทุนในกองทุนเปิด ในการลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งในผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะได้รับหนังสือชี้ชวนการลงทุน และมีการอ่านหนังสือชี้ชวนก่อนการซื้อหน่วยลงทุน และการเปิดเผยความเสี่ยงของหน่วยลงทุนผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเปิดเผยชัดเจนเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทราบถึงความเสี่ยงของหน่วยลงทุน ความแตกต่างของหน่วยลงทุนกับเงินฝากและพันธบัตรรัฐบาล และการซื้อขายหน่วยลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลหลักในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งในให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลดีกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ปัญหาที่พบในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งในคือแหล่งค้นหาหรือให้ข้อมูลที่ต้องการของหน่วยลงทุนไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งในและต้องการที่จะซื้อหน่วยลงทุนอีกในอนาคต

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 47.22 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 53.97 และ 47.22 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 40.00 52.94 และ 52.87 ตามลำดับ โดยผู้มีอายุ 20-29 ปี เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดอีกหนึ่งปัจจัย คือ จำนวนเงินที่ซื้อหน่วยลงทุน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ เป็นหน่วยลงทุนที่มีความมั่นคงคิดเป็นร้อยละ 43.65 เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความเห็นตรงกัน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งในมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 53.85 43.88 และ 50.00 เท่ากันตามลำดับ และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าเป็นหน่วยลงทุนที่มีความมั่นคงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ อัตราเงินปันผลจ่าย คิดเป็นร้อยละ 69.45 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่าทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่งใน คือ อัตราเงินปันผลจ่าย คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ 68.38 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ อัตราเงินปันผลจ่าย คิดเป็นร้อยละ 80.00 70.59 73.56 และ 63.38 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนวายุภักษ์ หนึ่งในมากที่สุด คือ อัตราเงินปันผลจ่าย คิดเป็นร้อยละ 69.23 70.41 75.00 และ 55.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ธนาคารที่จำหน่ายหน่วยลงทุนมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 91.11 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ธนาคารที่จำหน่ายหน่วยลงทุนมีจำนวนมาก คือเป็นร้อยละ 92.17 และ 90.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกัน คือผู้ที่มีอายุ 20-29ปี 30-39ปี 40-49ปี และ 50ปีขึ้นไปเห็นว่า คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ ธนาคารที่จำหน่ายหน่วยลงทุนมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 94.12 87.36 และ 94.37 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000

บาทและ มากกว่า 30,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนใน กองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง มากที่สุด คือธนาคารที่จำหน่ายหน่วยลงทุนมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 84.69 100.00 และ 95.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมาก กับทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การให้ข่าวและ การประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง การขายโดยใช้พนักงานขาย ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การโฆษณาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ โทรทัศน์ คิดเป็น ร้อยละ 51.11 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มี อิทธิพลมากที่สุด คือ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 47.62 และ 52.99 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะ พบทุกกลุ่มอายุมีความเห็นที่ตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 80.00 41.18 54.03 และ 47.89 ตามลำดับ โดยผู้มีอายุ 30-39 ปี เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดอีกหนึ่งในปัจจัย คือ หนังสือพิมพ์ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000บาท เห็นว่าคือโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 42.31 56.12 41.66 และ 55.00 ตามลำดับ

การขายโดยใช้พนักงานขายผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การ เสนอขายของพนักงานผู้ขายหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 65.00 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศ ชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การเสนอขายของพนักงาน ผู้ขายหน่วยลงทุนคิดเป็นร้อยละ 58.73 และ 68.38 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นที่ตรงกันกล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การเสนอขายของพนักงานผู้ขายหน่วยลงทุน คิดเป็น ร้อยละ 60.00 64.71 64.37 และ 66.20 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเห็นตรงกันกล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาทเห็นว่าปัจจัยที่มี อิทธิพลมากที่สุด คือ การเสนอขายของพนักงานผู้ขายหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 65.38 61.22 72.22 และ 70.00 ตามลำดับ

การส่งเสริมการขายผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การรับ ประกันเงินต้นและอัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การรับประกันเงินต้นและอัตรา

ผลตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 95.24 และ 94.87 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกันกล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การรับประกันเงินต้นและอัตราผลตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 100.00 94.12 91.95 และ 98.59 ตามลำดับเมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การรับประกันเงินต้นและอัตราผลตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 96.15 92.86 92.22 และ 100.00 ตามลำดับ

การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 76.11 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลหนึ่งมากที่สุด คือ รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 73.02 และ 77.78 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ จดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนคิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนผู้ที่มีอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความเห็นตรงกันว่า คือ รายงานประจำปีคิดเป็นร้อยละ 88.24 74.71 และ 77.46 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 69.23 77.55 80.56 และ 70.00 ตามลำดับ

การตลาดทางตรงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ หนังสือชี้ชวนการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 87.78 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ หนังสือชี้ชวนการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 90.48 และ 86.32 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ หนังสือชี้ชวนการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 100.00 88.24 87.36 และ 87.32 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ หนังสือชี้ชวนการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 88.46 85.74 88.89 และ 95.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของพนักงานระหว่างการขาย คิดเป็นร้อยละ 67.22 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่าทั้ง

เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของพนักงานระหว่างการขาย คิดเป็นร้อยละ 68.25 และ 66.67 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่งมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของพนักงานระหว่างการขาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 82.35 67.82 และ 63.38 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่งมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของพนักงานระหว่างการขาย คิดเป็นร้อยละ 65.38 70.41 58.33 และ 70.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 58.89 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามคิดเป็นร้อยละ 69.84 และ 53.00 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ เงื่อนไขในการจองซื้อหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนผู้ที่มีอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีความเห็นตรงกันว่า คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 52.94 65.52 และ 54.93 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 61.54 55.10 58.33 และ 75.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาตามเพศจะพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 90.48 และ 94.88 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 100.00 76.47 95.40 และ 94.37 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความเห็นตรงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เห็น

ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ ภาพลักษณ์ของหน่วยลงทุน คิดเป็นร้อยละ 92.31 91.84 97.22 และ 95.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ 1 ของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ในจังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ 1 ของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ในจังหวัดอุตรดิตถ์” โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนของผู้ซื้อหน่วยลงทุนในระดับความสำคัญมากโดย ปัจจัยที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด คือ ปัจจัยด้านราคา (Price) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or Distribution Channel) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยด้านบุคลากร (People) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing) ของ Phillip Kotler และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ในจังหวัดอุตรดิตถ์” พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ อัตราเงินปันผลจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการลงทุนของ เพซรี ชุมทรัพย์ ที่กล่าวไว้ว่า การลงทุนเป็นการลงทุนทางอ้อมซึ่งแตกต่างจากการลงทุนของธุรกิจ ผู้มีเงินออมเมื่อไม่ต้องการที่จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเอง เนื่องจากความเสี่ยงหรือผู้ออมเองยังมีเงินไม่มากพอ ผู้ลงทุนอาจนำเงินที่ออมได้จะมากหรือน้อยก็ตามไปซื้อหลักทรัพย์ที่เขาพอใจที่จะลงทุน โดยได้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยหรือเงินปันผลแล้วแต่ประเภทหลักทรัพย์ที่ลงทุน ผลตอบแทนอีกลักษณะหนึ่งคือ กำไรจากการขายหลักทรัพย์ และสอดคล้องกับ การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหลักทรัพย์การ ปีโตรเลียมนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ของวิชา บุญยวรรณนะ ที่พบว่า ด้านผลตอบแทนจากการซื้อขายหลักทรัพย์

นักลงทุนใช้ปัจจัยโดยรวมมาก เนื่องจากจากนักลงทุนต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนไม่ว่าจะเป็น กำไรจากการซื้อหลักทรัพย์ เงินปันผล ซึ่งการศึกษาทั้งสองมีข้อแตกต่างกันในเรื่องของสถานที่และเวลาในการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ในจังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มพล ไชยพรหม ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ออกบัตร แต่การศึกษาทั้งสองมีข้อแตกต่างกันในเรื่องของสิ่งที่จะใช้ในการตัดสินใจเลือก คือ หน่วยลงทุนและบัตรเครดิต และสถานที่ในการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ในจังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริษัทในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ของกลุ่มพล ไชยพรหม ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอันดับต่ำ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ประเภทของหน่วยลงทุน จำนวนหรือสถานที่จำหน่ายหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการถือครองหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ มีพนักงานผู้ขายหน่วยลงทุนเสนอขาย หน่วยลงทุนที่บ้านหรือที่ทำงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยในอันดับต่ำสุด คือ การขายโดยใช้พนักงานขาย รองลงมาคือ การตลาดทางตรง ปัจจัยด้านการโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ป้ายโฆษณา ปัจจัยด้านการขายโดยใช้พนักงานขายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ พนักงานผู้ขายหน่วยลงทุนที่มีความรู้ ความชำนาญ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยลงทุน ปัจจัยด้านการให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ จัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยลงทุน ปัจจัยด้านการตลาดทางตรงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้ซื้อหน่วยลงทุนในระหว่างการลงทุน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ จำนวนเอกสารที่ใช้ในการจองซื้อหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ความใหญ่โตของหน่วยลงทุน

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ออกหน่วยลงทุนควรมีการเพิ่มสถานที่จำหน่ายหน่วยลงทุนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนเพราะผู้ซื้อหน่วยลงทุนที่เป็นรายย่อยและอยู่ต่างอำเภอจะไม่สะดวกในการติดต่อหรือซื้อหน่วยลงทุนเนื่องจากสถานที่จำหน่ายหน่วยลงทุนส่วนมากเป็นธนาคารที่มีสาขาอยู่เฉพาะอำเภอเมืองหรืออำเภอที่มีปริมาณงานมาก ๆ เท่านั้น

ปัจจัยด้านราคา

อัตราเงินปันผลจ่ายควรมีการกำหนดอัตราที่สูงกว่านี้และระยะเวลาการถือครองก็ควรมีให้ผู้ซื้อหน่วยลงทุนเลือกได้ เช่น ระยะเวลา 5 ปี 7 ปี และ 10 ปี แต่ช่วงอัตราเงินปันผลจ่ายอาจจะ

ไม่เท่ากันตามระยะเวลาการถือครอง จำนวนเงินขั้นต่ำในการซื้อหน่วยลงทุนควรกำหนดให้ต่ำกว่านี้เพื่อให้ผู้ซื้อหน่วยลงทุนรายย่อยสามารถถือครองหน่วยลงทุนได้ด้วย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

นอกจากการจำหน่ายผ่านทางธนาคารแล้วควรมีการเพิ่มการจำหน่ายหน่วยลงทุนทางอื่น ๆ อีก เช่น ทางไปรษณีย์ หรือ ทางอินเทอร์เน็ต วิธีการชำระเงินอาจจะให้ชำระทางธนาคารก็ได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนอีกทางหนึ่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

การทำกร โฆษณาและการประชาสัมพันธ์การขายหน่วยลงทุนควรเพิ่มการ โฆษณาทางสื่อต่างๆ และให้ความสำคัญของสื่อต่างๆ เท่ากันเนื่องจากกลุ่มผู้ซื้อหน่วยลงทุนมีหลายระดับแต่ละระดับจะสนใจสื่อแตกต่างกัน ควรเน้นเกี่ยวกับการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนเนื่องจากผู้ซื้อหน่วยลงทุนสามารถสอบถามปัญหาและได้คำตอบ ณ ขณะนั้นเลย

ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานผู้ขายหน่วยลงทุนควรมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของหน่วยลงทุนเป็นอย่างดี สามารถตอบปัญหาข้อข้องใจของผู้ซื้อหน่วยลงทุน ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุน และการจำหน่ายหน่วยลงทุนพนักงานควรเพิ่มการเอาใจใส่ดูแล และสุภาพกับผู้ซื้อหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พนักงานผู้ขายหน่วยลงทุนควรชี้แจงขั้นตอนและเอกสารในการจองซื้อหน่วยลงทุน และให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม ในการจองควรทำด้วยขั้นตอนที่รวดเร็วให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการจองซื้อหน่วยลงทุนให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

การจำหน่ายหน่วยลงทุนควรให้ตัวแทนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนในด้านอาคารสถานที่ในการซื้อหน่วยลงทุนมีการกำหนดแผนกในการจำหน่ายโดยเฉพาะ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยลงทุนให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนได้ เช่น ธุรกิจในเครือข่ายของหน่วยลงทุน

ปัจจัยด้านอื่นๆ

ควรเพิ่มแหล่งการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยลงทุนให้มากขึ้น และหนังสือชี้ชวนควรใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายเพราะผู้ซื้อหน่วยลงทุนมีหลายระดับ ก่อนการออกหน่วยลงทุนควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ซื้อหน่วยลงทุนก่อนว่าต้องการหน่วยลงทุนลักษณะใด ผลตอบแทน

เท่าไร และระยะเวลาในการถือครองเท่าไรเพื่อที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการออกหน่วยลงทุน และสนองตอบความต้องการของผู้ซื้อหน่วยลงทุนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาคควรมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนของผู้ซื้อหน่วยลงทุนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถทราบถึงปัจจัยในการเลือกซื้อหน่วยลงทุนของผู้ซื้อหน่วยลงทุนอย่างทั่วถึงและให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารผู้จำหน่ายหน่วยลงทุนและสถาบันผู้ออกหน่วยลงทุนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการจำหน่ายหน่วยลงทุนต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved