

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อการลงทุนกองทุนรวม
ต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE DECISION OF COMMERCIAL BANK TO INVEST IN
FOREIGN MUTUAL FUNDS OF CUSTOMER IN BANGKOK AREA

ทรงพล เหมะรัต

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Songphol Hemarat

E-mail: sht2205@yahoo.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ 1) ผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต 2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ 3) ที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน 4) ค่าธรรมเนียมการลงทุน และ 5) โปรโมชั่น โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

2.) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่อยู่ในระดับ

มาก คือ ด้านโปรโมชั่น ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต และด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์

คำสำคัญ: การตัดสินใจ; กองทุนรวม

ABSTRACT

The objective is to study Factors affecting the decision of commercial bank to invest in foreign mutual funds of customers in Bangkok area. The factors of research include 1) Historical return on investment 2) Reliability or size of commercial banks 3) Investment advisor or an investment adviser 4) Investment fees and 5) promotion. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Education, Occupation, Average monthly income. The population used is service users in Bangkok area. The samples used in this research amount of 385 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequencies percentage mean ($\bar{X}$) standard deviation (SD).

The results found that 1.) The service users in Bangkok area most are female 226 peoples representing 58.7%, aged 31-40 years old 226 peoples representing 58.7%, Bachelor's degree 251 peoples representing 65.4%, the private employees 255 peoples representing 66.6% and the average income per month 50,001 baht up 114 peoples representing 29.6%.

2.) Factors affecting the decision of the commercial bank to invest in foreign mutual funds of service users in Bangkok area overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Investment advisor or investment adviser. The other side is high level of Promotion, Investment fee, Historical return on investment and the Reliability or size of commercial banks.

Keywords: Decision; Mutual funds

บทนำ

ในยุคปัจจุบันประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีการออมผ่านบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์หรือฝากประจำ จนถึงการลงทุนในหน่วยลงทุนจำพวกกองทุนเปิดที่มีนโยบายลงทุนประเภทต่าง ๆ ที่มีในปัจจุบัน ซึ่งมีให้เลือกประเภทการลงทุนได้อย่างหลากหลาย ตั้งแต่กองทุนเปิดที่มีความเสี่ยงต่ำประเภท กองทุนรวมตลาดเงิน กองทุนรวมตราสารหนี้ระยะสั้น กองทุนรวมตราสารหนี้ระยะยาว กองทุนรวมผสม กองทุนรวม

ตราสารทุน โดยกองทุนที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นกองทุนที่เน้นลงทุนในประเทศไทย แต่ยังมีกองทุนที่นำเงินลงทุนไปลงทุนยังหลักทรัพย์ หรือสินทรัพย์ที่ดำเนินการจดทะเบียนในต่างประเทศ ซึ่งกองทุนประเภทนี้ จะถูกเรียกว่า Foreign Investment Fund (FIF)

คนส่วนใหญ่ มักเลือกลงทุนกับธนาคารที่ตัวเองใช้บัญชีเงินเดือนของธนาคารนั้น ชื่อเสียงของธนาคาร ความมั่นคงทางด้านสินทรัพย์ของธนาคาร ญาติ เพื่อน คนสนิท แนะนำ โดยนักลงทุนไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนที่เกิดขึ้นแล้ว และที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นในอนาคต การเลือกผู้ดูแล ด้านความรู้ ความสามารถ ความจริงใจ หรือการบริการของผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้ดูแลพอร์ตการลงทุน ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการลงทุน และขาดทุน ไม่ว่าจะเกิดจากข้อใดก็ตาม ความมั่นคงของธนาคาร หรือชื่อเสียงของธนาคาร ไม่ได้บ่งบอกถึงผลตอบแทนของกองทุน หรือคุณภาพของผู้แนะนำการลงทุน เช่น ธนาคารใหญ่ ลูกค้าเยอะ แต่เจ้าหน้าที่อาจไม่มีความสามารถ หรือหลอกลายผลิตภัณฑ์ก็เป็นได้ และการทราบถึงค่าธรรมเนียม ที่เกิดจากการลงทุนในกองทุน แต่ละกองทุนไม่เท่ากัน ซึ่งมีผลต่อผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับ ส่วนญาติ หรือเพื่อน หรือคนสนิท ไม่ได้มีความสามารถมากพอ ในความรู้ด้าน การลงทุน ทำให้ แนะนำกองทุนที่ผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายตามมา

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อการลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน 1) ผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต 2) ความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ 3) ที่ปรึกษาการลงทุน หรือผู้แนะนำการลงทุน 4) ค่าธรรมเนียมการลงทุน และ 5) โปรโมชัน เพื่อจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาของธนาคารทั้งในด้านผลการดำเนินงานกองทุน และศักยภาพของพนักงาน ผู้แนะนำการลงทุน ตลอดจนวิเคราะห์ วางแผนในประเด็นที่เป็นอิทธิพลที่ส่งต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจต่อการเลือกลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต 2) ปัจจัย

ด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ 3) ที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน 4) ค่าธรรมเนียมการลงทุน 5) โปรโมชัน

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม ปี 2563 ถึง กุมภาพันธ์ ปี 2564

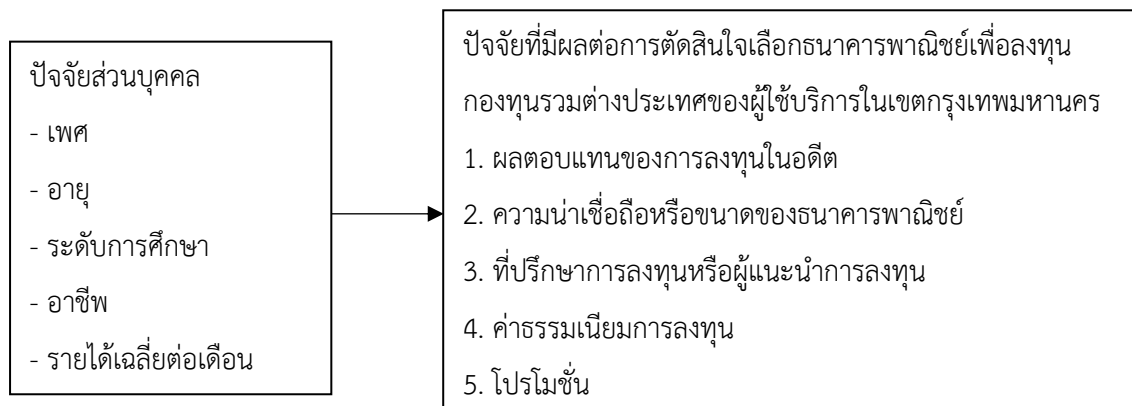
ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ธนาคารทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารเพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศ และสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ และพัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น
2. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการและแนวโน้มความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร ผู้แนะนำการลงทุน การบริหารผลตอบแทนกองทุนรวม ค่าธรรมเนียมในการลงทุน โปรโมชัน และบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและพัฒนา ต่อยอดการทำวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศ หรือ ประเภทอื่น ๆ ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2550) การตัดสินใจ หมายถึงกระบวนการที่ตัดสินใจใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากโครงสร้างองค์การพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1994, p. 122 อ้างถึงใน สมบัติ อารงธัญวงศ์, 2541, หน้า 370 – 374) อธิบายว่าทฤษฎีหลักการและเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการตัดสินใจเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์สูงสุดไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์การ และทฤษฎีหลักการและเหตุผล ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. ผู้ตัดสินใจต้องเผชิญกับปัญหาที่สามารถจำแนกออกจากปัญหาอื่นได้ หรืออย่างน้อยที่สุดก็สามารถพิจารณาเปรียบเทียบกับปัญหาอื่นได้อย่างมีความหมาย

2. ผู้ตัดสินใจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ (goals) ค่านิยม (values) หรือวัตถุประสงค์ (objectives) ที่ผู้ตัดสินใจจะต้องคำนึงถึงและสามารถทำให้การพิจารณาปัญหามีความชัดเจนและจดลำดับความสำคัญของแต่ละกรณี

3. การตรวจสอบทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

4. การตรวจสอบผลลัพธ์ทั้งด้านต้นทุน (costs) ผลประโยชน์ (benefits)

5. การตรวจสอบผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นของทางเลือกแต่ละทางเลือก

6. ผู้ตัดสินใจจะเลือกทางเลือกและผลลัพธ์ของแต่ละทางเลือกที่จะต้องตอบสนองเป้าหมาย ค่านิยม หรือวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือมีค่าใช้จ่ายต่ำสุดขณะที่มีผลตอบแทนสูงสุด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคไว้ว่า การมุ่งใจถือเป็นจิตวิทยาของผู้บริโภค เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีการดึงดูดความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ควรที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

พฤติกรรม กระบวนการคิดและการตัดสินใจทำให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการที่ต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการ กระบวนการคิดการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เนื่องจากความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยในด้านอื่น ๆ ของแต่ละคนที่จะสามารถช่วยให้ผู้บริโภคตอบสนองความต้องการของตนเองได้ (Kotler and Keller. 2006)

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับ

บริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถทำได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความรู้เกี่ยวกับกองทุนรวม

วิไลลักษณ์ ลัมประเสริฐ (2551 : 202) กล่าวว่า กองทุนรวม เป็นเครื่องมือในการลงทุนสำหรับนักลงทุนรายย่อยที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงิน ตลาดทุน แต่มีอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น มีทุนทรัพย์ที่จำกัด ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้มากพอ และเพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน ข้อจำกัดในเรื่องของประสบการณ์ความรู้ความชำนาญในการลงทุน รวมถึงไม่มีเวลาศึกษาค้นคว้า และติดตามข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุน กองทุนรวมจึงเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุดในสภาวะที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้

กองทุนรวมที่ลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ (Fund of Funds) เป็นการนำเงินไปซื้อกองทุนรวมในต่างประเทศหลาย ๆ กอง ซึ่งอาจมีนโยบายการลงทุนที่คล้ายกันหรือนโยบายต่างกันก็ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครวิรรณ ผดุงนิธินานนท์ (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของลูกค้าธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 รายผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ยส่วนใหญ่ 42 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปทำงานบริษัทเอกชนมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาทพักอาศัยอยู่บ้านของตนเอง ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดยูโอบี ชัวร์ เดลีมากที่สุดสามอันดับแรกคือ ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำระยะเวลาสามเดือนของธนาคารพาณิชย์ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุน

ได้รับการยกเว้นภาษีอัตราร้อยละ 15 และกองทุนมีสภาพคล่องสูงสามารถทำการซื้อขายได้ทุกวันทำการ ตามลำดับ พฤติกรรมการลงทุนของลูกค้าย กลุ่มตัวอย่างพบว่า ลูกค้ายที่รับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีการศึกษาข้อมูลก่อนการลงทุนโดยได้รับข้อมูลจากการแนะนำของพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

ประภัสสร วาริศรี และสุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่านักลงทุนรายย่อย ส่วนใหญ่เมื่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากลดลง ระยะเวลาในการถือหน่วยลงทุน น้อยกว่า 1 ปีลงทุนน้อยกว่า 2 กองทุน กองทุนรวมที่ลงทุน คือ กองทุนรวมตราสารหนี้ มีการหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนการลงทุนในกองทุนรวม มีการติดตามผลการดำเนินงานของกองทุนรวมเป็นครั้งคราว โดยติดตามจากสื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหนังสือชี้ชวนมีประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน คือทำให้ทราบค่าใช้จ่ายในทางลงทุน

อริวัฒน์ โตสันติกุล (2556) ได้ทำการศึกษาแนวโน้มและพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติต่อความเสี่ยงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระยะเวลาการถือครองหลักทรัพย์โดยผู้ที่ชื่นชอบความเสี่ยงมีแนวโน้มจะถือครองสินทรัพย์เป็นระยะเวลายาวนาน นอกจากนี้ ปัจจัยความเชื่อมั่นในตนเอง สภาพคล่อง และการใช้เหตุผลในการตัดสินใจยังส่งผลต่อการลงทุนในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ นักลงทุนที่เชื่อมั่นในตนเองสูง มีสภาพคล่องสูง และมีเหตุผลจะกล้าตัดสินใจลงทุนด้วยเงินจำนวนมากขึ้น ทางด้านปัจจัยภายนอก พบว่า ถ้าสภาพเศรษฐกิจและการเมืองมีความผันผวน นักลงทุนจะถือครองหลักทรัพย์เป็นระยะเวลาที่สั้นกว่าสถานการณ์ปกติ และในช่วงเวลาปกติความถี่ในการลงทุนจะมากกว่าด้วย

จิระศักดิ์ เหล่าศิริไพศาล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้ายบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ในกรุงเทพมหานครในการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการลงทุนส่วนใหญ่ ลงทุนในตลาดหุ้นและกองทุนรวมมากที่สุด โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนประเภทยอมรับความเสี่ยงได้บ้าง วัตถุประสงค์ของการลงทุนเพื่อผลประโยชน์ทางภาษีช่วงระยะเวลาของการลงทุนไม่แน่นอน เหตุผลที่เลือกลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด เพราะบริษัทมีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคง จำนวนเงินที่นำมาลงทุนไม่เกิน 100,000 บาท ระยะเวลาถือหน่วยลงทุนมากกว่า 5 ปีลงทุนจำนวน 2-5 กองทุน และจะติดตามผลการดำเนินงานของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพจากมูลค่าทรัพย์สินสุทธิทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้จัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ผลประโยชน์ด้านภาษีรองลงมา คือ ปัจจัยด้านสถานะแวดล้อม ความมั่นคงของสถาบันการเงิน และปัจจัยด้านการสื่อสาร คือ คำแนะนำจากพนักงานขายหน่วยลงทุน ตามลำดับ

นราภรณ์ จันทรรักษา (2559) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนกลุ่มออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านราคา ซึ่งพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมาก คือ การคิดค่าธรรมเนียมการซื้อขายกองทุนในอัตราที่เหมาะสม รองลงมา ราคาหน่วยลงทุน (NAV) ของกองทุนมีความเหมาะสม การลดหย่อนค่าธรรมเนียมเมื่อทำธุรกรรมทางออนไลน์ อัตราการเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางออนไลน์ และ เงินลงทุนขั้นต่ำในการทำธุรกรรม และพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของกลุ่มตัวอย่างด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมากที่สุด คือ สามารถดูพอร์ตการลงทุน รายการความเคลื่อนไหวย้อนหลังได้ ตลอด 24 ชั่วโมง และมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมาก คือ ข้อมูลกองทุนและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ครบในที่เดียว รองลงมา กองทุนมีความหลากหลายในการเลือกลงทุน ผลประกอบการกองทุนที่ผ่านมา และมีบริการหลังการทำธุรกรรม เช่น เอกสารยืนยันหน่วยลงทุน, Fund Book เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 385 ชุด โดยใช้สูตรซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน ประชากรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 66.6 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมา รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านที่ปรึกษาการลงทุน หรือผู้แนะนำการลงทุน ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านโปรโมชั่น ($\bar{X} = 4.14$) ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต และด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง มาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ มีผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 และเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.41 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 แม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมา รายได้

เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 รายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านโปรโมชั่น ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต และด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวิวัฒน์ ผดุงนิมานนท์ (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ของลูกค้าธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทำงานบริษัทเอกชนมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระศักดิ์ เหล่าศิริไพศาล (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ในกรุงเทพมหานครในการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัศร วาริศรี (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย พบว่า นักลงทุนรายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณิดา แสงประสิทธิ์ (2559) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อกองทุนรวมทางอินเทอร์เน็ตกลุ่มไทยอายุเฉลี่ย 36 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-55,000 บาท และงานวิจัยของ จุไรรัตน์ อินตะชุม (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน จะพบว่า ด้านที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศของผู้ใช้บริการมากอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นเพราะหากมีผู้ให้คำแนะนำที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่น และมีความพึงพอใจก็จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกนั่นเอง นอกจากนี้ ด้านโปรโมชั่น ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต และด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ ก็มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากด้วย นั่นเพราะ ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบในการตัดสินใจด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาส สุพรรณดี (2553) ได้อธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจลงทุนว่า ต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัย โดยหนึ่งในนั้นคือ กระบวนการค้นหาข้อมูล (Information Search) เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน

2.1 ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกและนำมาพิจารณาในด้านผลการตอบแทนของการลงทุนมากเป็นอันดับแรก ก็คือ กองทุนมีผลตอบแทนมากกว่าดัชนีเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (Benchmark) นอกจากนี้ก็จะตัดสินใจจากกองทุนอยู่ในกลุ่มผลการดำเนินงานดีของการจัดอันดับแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) และได้รับเรตติ้ง 5 ดาว จากสถาบันจัดอันดับ Morning Star มีค่าผลตอบแทนสูงเมื่อเทียบกับ 1 หน่วยความเสี่ยง (Sharpe Ratio) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือความผันผวนของผลตอบแทนต่ำ นั่นแสดงว่า ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจจากตัวผลิตภัณฑ์และจะเมื่อมีการศึกษาข้อมูลที่ผ่านมา ก่อน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัศร วาริศรี และสุพรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย พบว่า พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน โดยส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนการลงทุนในกองทุน และติดตามผลการดำเนินงานหรือสถานะของการลงทุน อีกทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราภรณ์ จันทรรักษา (2559) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนกลุ่มออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของกลุ่มตัวอย่างด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมากที่สุด คือ สามารถดูพอร์ตการลงทุน รายการความเคลื่อนไหวย้อนหลังได้ ตลอด 24 ชั่วโมง และมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมาก คือ ข้อมูลกองทุนและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ครบในที่เดียว รองลงมา กองทุนมีความหลากหลายในการเลือกลงทุน ผลประกอบการกองทุนที่ผ่านมา และมีบริการหลังการทำธุรกรรม เป็นต้น

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะได้เห็นว่า สิ่งที่จะแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ คือ มูลค่าสินทรัพย์ของ

ธนาคารพาณิชย์ กำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ การที่มีผู้แนะนำ และธนาคารที่มีอายุกิจการยาวนานกว่ามีความน่าเชื่อถือมากกว่า โดยสถิติของธนาคารพาณิชย์ก็มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศเป็นอย่างมากด้วยเช่นกัน นั้นเพราะสิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาพลักษณ์ของธนาคารนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวย ราชศิลา (2551) พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภักดีนาง ปัสนะจะโน (2558) พบว่า ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็ก เช่นเดียวกันกับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนวัช จันสกุล (2551) พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านภาพลักษณ์ธนาคารชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่นกัน

2.3 ด้านที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมากกว่าที่สุด คือ จรรยาบรรณของผู้แนะนำการลงทุนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศ นอกจากนี้ จะพิจารณาตัดสินใจจากคุณภาพการบริการของผู้แนะนำการลงทุนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ลงทุน และประสบการณ์การทำงานของผู้แนะนำการลงทุน และความรู้ความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในการแนะนำการลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศ บุคลิกภาพของผู้แนะนำการลงทุนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์เพื่อลงทุนกองทุนรวมต่างประเทศก็อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกัน นั้นเพราะพนักงานหรือผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างความมั่นใจและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ทิพย์ สักกลอ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการคำแนะนำการลงทุน และพนักงานมีใบอนุญาตการขายหน่วยลงทุนถูกต้องตามกฎหมายของ กต.

2.4 ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่า ค่าใช้จ่ายรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกองทุนรวมต่างประเทศเพื่อลงทุน ค่าธรรมเนียมการจัดการ Management fee ค่าธรรมเนียมการขาย Front ended fee (บลจ. ขายหน่วยลงทุนให้ผู้ลงทุน) ค่าธรรมเนียมผู้ดูแลผลประโยชน์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของกองทุนรวม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกกองทุนรวมต่างประเทศเพื่อลงทุน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นกลยุทธ์ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นราภรณ์ จันทรรักษา (2559) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนกลุ่มออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านราคา ซึ่งพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระดับมาก คือ การคิดค่าธรรมเนียมการซื้อขายกองทุนใน

อัตราที่เหมาะสม รองลงมา ราคาหน่วยลงทุน (NAV) ของกองทุนมีความเหมาะสม การลดหย่อนค่าธรรมเนียมเมื่อทำธุรกรรมทางออนไลน์ อัตราการเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางออนไลน์ และ เงินลงทุนขั้นต่ำในการทำธุรกรรม

2.5 ด้านโปรโมชั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดโปรโมชั่นเงินคืน (Cash Back) ให้กับผู้ลงทุนเมื่อลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกองทุนรวมเพื่อลงทุนมากเป็นอันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ การจัดโปรโมชั่นลดค่าธรรมเนียมการขายให้กับผู้ลงทุนเมื่อลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ การให้สิทธิพิเศษของธนาคารพาณิชย์ การจัดโปรโมชั่นของสมาคมฯ ให้กับผู้ลงทุน การจัดโปรโมชั่นแนะนำเพื่อนเพื่อรับของสมาคมฯ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกกองทุนรวมเพื่อลงทุนด้วยเช่นกัน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใช้บริการ และเป็นสิ่งกระตุ้นให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ดังที่ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค การจูงใจถือเป็นจิตวิทยาของผู้บริโภค เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีการดึงดูดความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ควรที่จะสร้างแรงจูงใจให้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านผลตอบแทนของการลงทุนในอดีต

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรแสดงให้เห็นว่า กองทุนมีผลตอบแทนมากกว่าดัชนีเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (Benchmark) จัดกลุ่มกองทุนอยู่ในตามผลการดำเนินงานดีของการจัดอันดับแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) เป็นต้น

ด้านความน่าเชื่อถือหรือขนาดของธนาคารพาณิชย์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรเพิ่มความน่าเชื่อถือ โดยแสดงมูลค่าสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ กำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

ด้านที่ปรึกษาการลงทุนหรือผู้แนะนำการลงทุน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรให้มีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน โดยเน้นที่ด้านจรรยาบรรณของผู้แนะนำการลงทุน และคุณภาพการบริการของผู้แนะนำการลงทุนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ลงทุน

ด้านค่าธรรมเนียมการลงทุน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ค่าธรรมเนียมการจัดการ Management fee และค่าธรรมเนียมการขาย Front ended fee (บลจ. ขายหน่วยลงทุนให้ผู้ลงทุน)

ด้านโปรโมชั่น

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การจัดโปรโมชั่นเงินคืน (Cash Back) และลดค่าธรรมเนียมการขายให้กับผู้ลงทุนเมื่อลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในตัวผลิตภัณฑ์

บรรณานุกรม

- จิระศักดิ์ เหล่าศิริไพศาล. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้านักค้าปลีกหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ในกรุงเทพมหานครในการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุไรรัตน์ อินตะชุม (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้านักค้าปลีกไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นราภรณ์ จันทร์รักษา. (2559). *กลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนกลุ่มออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภัสสร วาริศรี และสุพรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภาส สุพรรณดี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภรณ์ทิพย์ สักลอ. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รณิดา แสงประสิทธิ์. (2559). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อกองทุนรวมทางอินเทอร์เน็ต กลีกรไทย (K-Cyber Invest) ในเขต 52 จังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์นิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไลลักษณ์ ลัมประเสริฐ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบในการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนรวมประเภทตราสารหนี้ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2550). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. ปทุมธานี.
- อริวัฒน์ โตสันติกุล. (2556). *แนวโน้มและพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่4 (2)*.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครวิวัฒน์ ผดุงนิมานนท์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้าในกองทุนเปิดยูโอปียัวร์เดลี ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำนวย ราชศิลา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขต
อำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนวัช จันสกุล. (2551). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SMEs
ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Anderson, James E. (1994). *Public Policy – Making : Introduction*. 2nd. New York :
Houghton. Mifflin Company.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.