

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## Factors affecting investment decision in investors' fund in Mueang, Nakhonsrithammarat

เก็จวลัย พลรักษ์<sup>1</sup>, อุษษา บุญถิ๋ว<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7 Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้บริษัทจัดการหลักทรัพย์ (บลจ.) สามารถนำผลการศึกษานี้ที่อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน เพื่อให้บริการของกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ในอนาคต

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีการวิจัยแบบการสำรวจใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ตลอดช่วงเดือนเดือนธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มนักลงทุนที่เคยมีการลงทุนในกองทุนรวมซึ่งอาศัยอยู่อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา และส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ T-Test , One way ANOVA และ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวม 1 – 5 ปี ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง ด้านราคาให้ความสำคัญกับการคิดค่าธรรมเนียมการซื้อขายกองทุนอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ด้านช่องทางการบริการ ให้ความสำคัญกับการมีช่องทางในการซื้อ/ขาย/สับเปลี่ยน หลากหลายช่องทาง เช่น Internet Banking , Mobile Banking เป็นต้น ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับความสะดวก สามารถชำระค่าจองซื้อหน่วยลงทุนด้วยบัตรเครดิต ด้านบุคลากรให้ความสำคัญกับการมีผู้จัดการกองทุนมีความรู้ความสามารถในการบริหารกองทุนรวม ด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญกับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลประกอบการลงทุนง่ายต่อการเข้าใจ ด้านกระบวนการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดนครศรีธรรมราช

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดนครศรีธรรมราช

บริการให้ความสำคัญกับการซื้อกองทุนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถทำได้ง่ายและสะดวก ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps)จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในอนาคตเพิ่มเติมอย่างแน่นอนและจะมีการแนะนำให้แนะนำให้ผู้อื่นลงทุนในกองทุนรวมและเลือกช่องทางการซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตที่สามารถอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ธุรกิจด้านกองทุนรวมที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปประยุกต์พัฒนาเป็นแนวทางในการกำหนดและวางแผนการให้บริหารการดำเนินงานในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความสำเร็จและสามารถสร้างการแข่งขันของธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ ส่วนประสมการตลาด บริษัทจัดการหลักทรัพย์ (บลจ.) กองทุนรวม

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is aimed at to study the factors. The demographic characteristics affecting the Ravens decided to invest in a mutual fund investor, Muang, Nakhonsrithammarat and the marketing mix (7 Ps). That affect the decision to invest in a mutual fund investor, Nakhonsrithammarat . For the securities management company ( Asset Management Company) can bring the results of this study that describe Factors affecting investment decisions in mutual funds of investors to provide services of mutual funds of various asset management companies. To be in line with the needs of the people , to be the information in defining the strategy and creating a sustainable competitiveness which will lead to The success of the organization in the future

The researcher used the method Quantitative research methods used The research of the operation, police using T's online inquiry (Online Questionnaire) during the months from December 2561 to January 2562. With a sample group Investors who have invested in mutual funds that reside in Mueang , Nakhonsrithammarat . Number 400 Which the researcher has used the information obtained From respondents to analyze and process By dividing the data into 2 parts: The analysis of the data, species were frequency, percentage, standard deviation and the mean. To describe the demographic characteristics of the sample, science has come to collect data. And the second part is the inference data analysis By using statistical packages Including T-Test , One way ANOVA and Chi-Square In testing the hypothesis

The study indicated that Factors that affect investment decisions in investors' funds in Mueang Nakhonsrithammarat The results showed that the majority of respondents were female. Aged between 31 - 40 years ,average monthly income 15,001 - 30,000 baht Most have a career State Enterprise Office Have an education level Higher than a bachelor's degree and have experience in fund investment 1 - 5 years Marketing mix factors (7Ps) that have resulted in investment decisions in mutual funds Product Focus on asset management companies ( Asset Management ) Is reliable and famous In terms of price, it is important to have an appropriate fee for fund trading. Service channel Featured on the channel to Buy / Sell / Switch. Various channels such as Internet Banking, Mobile Banking etc.

Marketing promotion Pay attention to convenience, can pay for the purchase of investment units by credit card In terms of personnel , the importance of having a fund manager is knowledge of the ability to manage mutual funds. Physical Focus on The card's presentation style of investing is easy to understand. Process Services Focus on Buying funds through various electronic channels is easy and convenient. Marketing mix factors (7Ps) are definitely factors that affect future investment decisions and will be suggested. Encourage others to invest in mutual funds and mutual fund sales channel bought over the Internet. Can facilitate more finally The researcher hopes that the results of this study will help the relevant mutual fund business to apply the research results to develop as a guideline for determining and planning the operation management. In all aspects involved In order to achieve success and be able to create a more sustainable and effective business

**Keyword** Decision Marketing mix Securities Management Company ( Asset Management ) Mutual Fund

## บทนำ

วิกฤติเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกาเริ่มต้นมาจากวิกฤติสินเชื่อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เรียกว่า ซับไพรม์ (subprime) ส่งผลกระทบต่อตลาดการเงินของประเทศ สถาบันการเงินขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงของสหรัฐฯต่างก็ได้รับผลกระทบจากวิกฤติดังกล่าว ปัญหาของสถาบันการเงินทวีความรุนแรงจนทำให้เกิดวิกฤติ การเงินของสหรัฐฯ ซึ่งเรียกว่า Hamburger Crisis และได้ลุกลามกลายเป็นวิกฤติของโลกไปในที่สุด ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจดังกล่าวด้วย กอปรกับปัญหาการเมืองของไทยที่ยืดเยื้อมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งส่งผลให้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (WMS Journal of Management Walailak University, 2555)

เนื่องจากผลกระทบดังกล่าว ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยจากการออมในรูปของการฝากเงินค่อนข้างต่ำ ทำให้รูปแบบการออมเงินและการลงทุนของประชาชนในปัจจุบันได้พัฒนาจากอดีตไปมาก โดยประชาชนได้ให้ความสนใจในการนำเงินไปลงทุนในเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์ ในสถานการณ์ที่อัตราดอกเบี้ยลดต่ำลง และอัตราเงินเฟ้อเพิ่มมากขึ้น ประชาชนที่มีเงินออมเหลือพยายามหาทางเลือกที่จะสร้างผลตอบแทนสูงสุดให้กับตนเองโดยการนำเงินออมไปลงทุนในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงทุนในทองคำ หรือการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล เป็นต้น นอกจากนี้สถาบันการเงินต่าง ๆ ได้เสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น การออกกองทุนรวมประเภทต่าง ๆ ทำให้นักลงทุนประเภทบุคคลธรรมดาสามารถเลือกลงทุนผ่านกองทุนเหล่านั้นได้ การลงทุนเพื่อการออมผ่านกองทุนรวมเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เนื่องจากประชาชนเริ่มเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทุนผ่านตัวแทนที่เป็นมืออาชีพ ซึ่งจะลดความเสี่ยงจากการลงทุนด้วยตนเอง

การออมผ่านกองทุนรวมถือว่าเป็นการวางแผนทางการเงินที่ทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความมั่นคงทางการเงินในอนาคตส่งผลถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคล ดังนั้น จะให้ชีวิตมีความสุขในบั้นปลายชีวิตได้นั้น ต้องเก็บเงินไว้ใช้จ่ายในยามจำเป็นในช่วงเวลาที่คนเรายังมีงานประจำหรือยังสามารถทำงานได้ เราอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการ

ออมและการวางแผนการออมในอนาคต แต่อนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน หากเมื่อถึงวันที่ไม่มีงานทำหรือไม่สามารถทำงานได้ซึ่งอาจจะเกิดปัญหาด้านสุขภาพ การถูกเลิกจ้างเนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจตกต่ำ รายได้ประจำที่เคยได้รับก็จะหายไปในขณะที่รายจ่ายในการดำรงชีวิตยังมีอยู่รวมไปถึงรายจ่ายในการรักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วยในวันข้างหน้า และรายจ่ายอื่น ๆ ในอนาคตการลงทุนในกองทุนรวม จึงเป็นทางเลือกหนึ่ง สำหรับประชาชนที่มีเงินทุนไม่มาก และไม่มี ความชำนาญในการพิจารณาเลือกลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละตัว เนื่องจากลักษณะของกองทุนรวม เป็นการนำเงินของนักลงทุนรายย่อย ๆ ไปลงทุนร่วมกันเพื่อรวมเป็นเงินก้อนใหญ่ โดยมีตัวแทนที่เป็นมืออาชีพมาช่วยในการบริหารการลงทุน โดยกองทุนรวมมี 5 ประเภท ดังนี้ กองทุนรวมตลาดเงิน ,กองทุนรวมตราสารหนี้ ,กองทุนรวมผสม , กองทุนรวมตราสารทุน ,กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (ตลาดหลักทรัพย์, 2558)

รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี2559 ระดับทักษะทางการเงินแลองค์ประกอบ(ระดับจังหวัด) โดยพิจารณาระดับทักษะทางการเงินและองค์ประกอบในแต่ละจังหวัดคำนวณจากค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละองค์ประกอบของประชากรในจังหวัดนั้นและนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์ สูง-ต่ำประชากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีทักษะทางการเงิน ประกอบ ความรู้ทางการเงิน ,พฤติกรรมทางการเงิน,ทัศนคติทางการเงิน ในระดับสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีส่งต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบรับกับความต้องการที่มีมากขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps)ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากรศึกษา** : นักลงทุนที่เคยลงทุนในกองทุนรวมทุกบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. **เนื้อหาของการวิจัย** : ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. **พื้นที่การวิจัย** : อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. **ช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย** : ผู้วิจัยใช้ช่วงระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการในเดือนธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้พึงพอใจสูงสุดได้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ด้าน คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการบริการ
2. **การลงทุน** หมายถึง การที่บุคคลมีเงินได้สูงกว่ารายจ่าย ซึ่งเป็นเงินเหลือใช้ และบุคคลนั้นต้องการนำเงินที่เหลือใช้ไปหาประโยชน์และผลตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการฝากเงิน หรือการนำไปลงทุนในตลาดทุน โดยบุคคลนั้นมีความคาดหวังว่า จะนำเอาเงินต้น และดอกผลที่งอกเงยไปใช้ใน การอุปโภคบริโภคที่ตนตั้งเป้าหมายไว้ในอนาคต
3. **กองทุนรวม** คือ เครื่องมือในการลงทุน (investment vehicle) สำหรับผู้ลงทุนรายย่อย ที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินตลาดทุน แต่ติดขัดด้วยอุปสรรคหลายประการ ที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น มีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเภทได้มากพอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน หรือไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน หรือไม่มีเวลาจะศึกษา ค้นหา และติดตามข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจการลงทุน กองทุนรวม จึงเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้
4. **บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม** หมายถึงบริษัทจัดการซึ่งต้องเป็นบริษัท หลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนด โครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุน และวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และต้องบริหารจัดการลงทุนตาม วัตถุประสงค์ และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุน และวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่าย ให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน
5. **หลักทรัพย์** หมายถึง (1) ตั๋วเงินคลัง (2) พันธบัตร (3) ตั๋วเงิน (4) หุ้น (5) หุ้นกู้ (6) หน่วยลงทุนอันได้แก่ ตราสารหรือหลักฐานแสดงสิทธิในทรัพย์สินของกองทุนรวม (7) ใบสำคัญ แสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น (8) ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ (9) ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วย ลงทุน (10) ตราสารอื่นใดที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนด
6. **ความเสี่ยงในการลงทุน** หมายถึง การที่ผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนจริงจากการลงทุน เบี่ยงเบนไปจากผลตอบแทนที่คาดหวังไว้ว่า จะได้รับเมื่อเริ่มแรกลงทุน (วรรณญา นวะมะรัตน์, 2550)
7. **บริษัทจัดการลงทุน (Investment Company หรือ Investment Management Company)** หมายถึง บริษัท จำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทจัดการลงทุนโดยได้รับค่าธรรมเนียมเป็นผลตอบแทน บริษัทจัดการลงทุนจะจัดตั้งกองทุนรวมขึ้นมาโดยออกหน่วยลงทุนระดมเงินเข้ากองทุนรวมแล้วจัดสรรเงินที่ระดมได้ไปลงทุนต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองทุนรวม นั้นๆบริษัทประเภทนี้อาจเรียกว่า Management Company ด้วยบริษัทจัดการลงทุนช่วยให้เงินของผู้ลงทุนรายย่อยและผู้ลงทุนที่ยังขาดความรู้และทักษะการลงทุนในหลักทรัพย์สามารถลงทุนได้อย่างมืออาชีพมีการกระจายการลงทุนและมีสภาพคล่อง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2551)
8. **นักลงทุน (Investor)** หมายถึง นักลงทุนที่ซื้อหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้มาซึ่งรายได้โดยหวังเอาเงินปันผลเป็นหลักและส่วนต่างกำไรจากการขายหลักทรัพย์

## การทบทวนวรรณกรรม

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด**

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) โดยพื้นฐานแล้วจะมี 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (Kotler, 1997 อ้างถึง นเรศ หาญพิทักษ์กุล 2552, หน้า 10-11) แต่ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงานกระบวนกรในการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางการภาพ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ จึงประกอบด้วย 7P's (Service marketing Mix) ฟังพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย หรือเป็นเครื่องมือที่ใช้ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการต่อสื่อสารขององค์กร

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ**

จุฑา เทียนไทย (2550, หน้า 282) ให้ความหมาย การตัดสินใจมีความสำคัญมากสำหรับผู้บริหารทุกคนไม่ว่าจะอยู่ส่วนไหนคุณภาพของการตัดสินใจก่อให้เกิดข้อดีข้อเสียต่อองค์กร ประการใด หน่วยงานของรัฐบาลอาจมีการตัดสินใจที่แตกต่างไปจากองค์กรธุรกิจเพราะธุรกิจมักจะมอง ในแง่ของการผลิตสินค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่รวมถึงผลตอบแทนหรือผลกำไรที่ตนจะได้รับในขณะที่ ทางการเมืองของรัฐจะตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522, หน้า 108-109) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ความรู้สึกในใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ตัวบุคคลสิ่งของหรือสถานที่โดยแสดงในรูปแบบที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อนสอดคล้องกัน

สาธิตา สุรวงศ์เดชา (2541, หน้า 5) ที่เสนอว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

### **แนวความคิดความเชื่อถือไว้วางใจและความตั้งใจซื้อ**

แนวความคิดความไว้วางใจ Morgan & Hunt (1994, p. 23) กล่าวว่า ความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อจำกัดแสดงสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กรความไว้วางใจ คือ ความเป็นจริงที่คนกลุ่มหนึ่งมีความเชื่อมั่นโดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา

มัวร์แมน เดสซ์แพนต์ และ ซอลท์แมน กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ ความเต็มใจวางใจต่อหุ้นส่วน การแลกเปลี่ยนของคนหนึ่ง

### **ความตั้งใจซื้อ**

ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากที่นักการตลาดต้องการที่จะศึกษาและทำความเข้าใจเพราะความตั้งใจซื้อเปรียบเสมือนแนวทางในการทำนาย หรือคาดการณ์พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในอนาคตความตั้งใจซื้อนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการ พยากรณ์การซื้อจากการศึกษามีผลการศึกษาสนับสนุนความคิดที่ว่าภาพลักษณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการซื้อสินค้าอย่างเนื่อง

Howard (1994) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจซื้อไว้ว่าความตั้งใจซื้อเป็นกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับ จิตใจที่บ่งบอกถึงการวางแผนการของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าในตราสินค้าหนึ่งในช่วงเวลา ใดเวลาหนึ่ง

### **ทฤษฎีการลงทุน**

#### **แนวความคิดในการลงทุน**

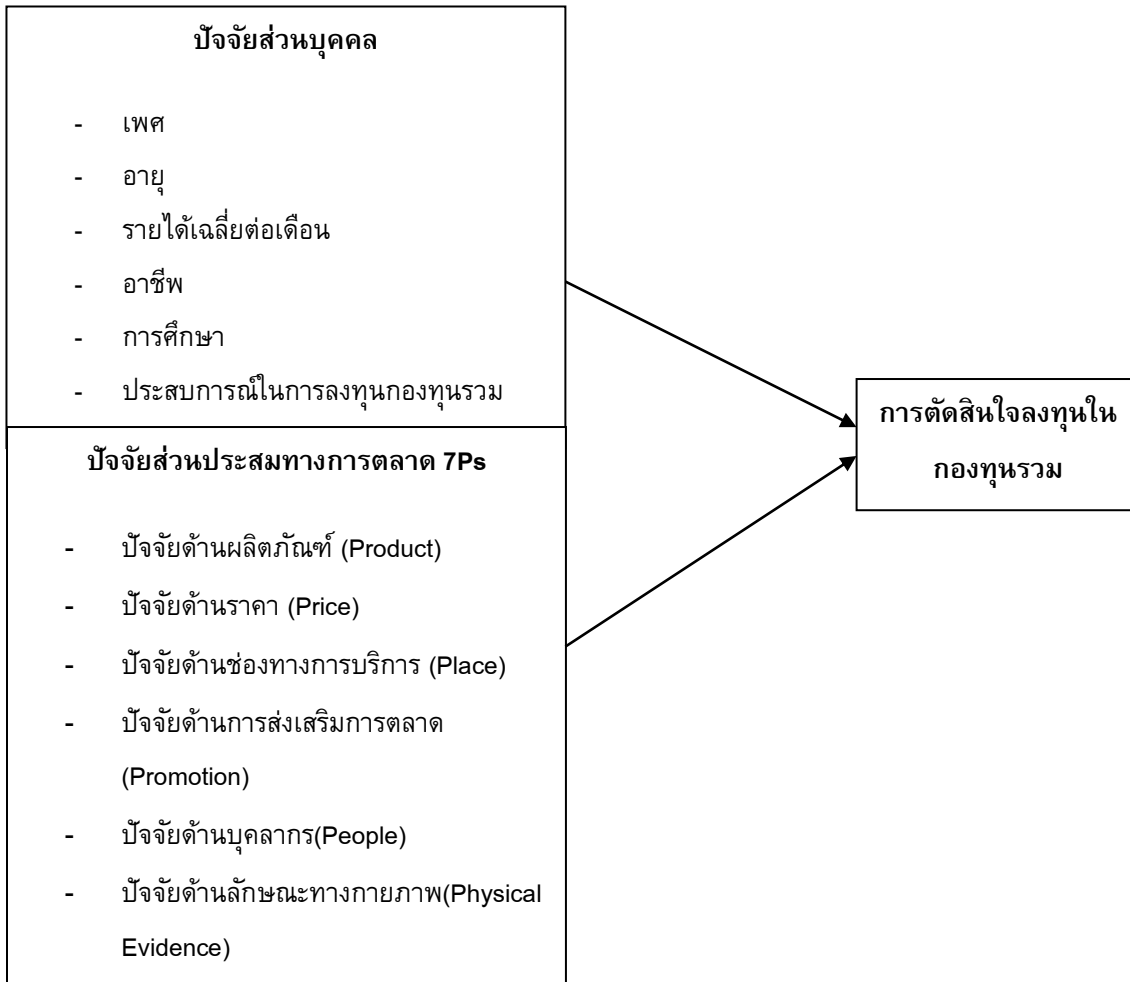
ชิตีพัทธ์ วรรัตน์นิธิกุล (2550) การลงทุนเกิดขึ้นได้เมื่อผู้มีเงินออม ได้นำเงินออมเหล่านั้นไปลงทุนใน สินทรัพย์ เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร เพื่อผลิตสินค้าออกสู่ตลาด แต่ผู้มีเงินออมบางรายไม่มีความสามารถและ ประสบการณ์ที่ดีพอในการประกอบอาชีพด้วยตนเอง จึงมีการนำเงินออมเหล่านั้นไปฝากไว้กับสถาบันการเงิน เพื่อให้ สถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้มีเงินออมและผู้ลงทุน นอกจากนี้ยังมีการลงทุนอีกลักษณะ หนึ่งคือ การนำเอาเงินออมไปซื้อหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ เงินลงทุนประเภทนี้นับว่าเป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถขยายตัวได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มทุนของกิจการจนกิจการมีขนาดใหญ่ขึ้น ผลทำให้ระบบ เศรษฐกิจของประเทศมวลรวมขยายตัวดีขึ้น ความมั่งคั่งของประชากร ฐานะทางการเงิน การนำเข้า และการส่งออก ฯลฯ ก็ดีตามไปด้วยนักลงทุนทุกรายจะนำเอาเงินออมส่วนเกินที่เหลือจากการใช้จ่ายใช้สอย ไปลงทุนใน รูปแบบที่ ต่างกันไปตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละคนถนัด เพราะในสถานการณ์ความ เป็นจริงในการดำรงชีพ รายได้และค่าใช้จ่ายในการบริโภคจะไม่สมดุลกันอย่างพอดี ถ้ามีรายได้มากกว่าค่าใช้จ่ายในการบริโภค บุคคลนั้นจะ เหลือไว้เป็นเงินออมและจะเอาเงินออมออกมาใช้ในอนาคตเมื่อมีความต้องการในการบริโภคที่มากกว่ารายได้ที่ได้รับ หรือมีค่านั้นเขาอาจจะทำเงินออมให้มีค่ามากขึ้นโดยการนำไปลงทุนดีกว่าจะใช้นำมาบริโภค เพราะฉะนั้นจะต้อง พิจารณาว่าจะใช้บริโภคดีหรือเก็บไว้หาดอกผลแล้วจึงใช้บริโภคในอนาคตที่ดีกว่า แนวคิดอันนี้จึงเป็นสาระที่สำคัญของ การออมและการลงทุน ในทางตรงกันข้ามถ้ามีรายได้น้อยกว่ารายจ่ายในการบริโภคบุคคลผู้นั้นก็ต้องกั้มเงินมาเพื่อ ใช้ในการบริโภค หรือมีค่านั้นก็กั้มเงินมาลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าอัตราเงินกั้ม

ดังนั้นการลงทุนจึงเป็นการที่บุคคลยอมสละความสุขหรือความพอใจในการบริโภคหรือใช้ประโยชน์จากรายได้ที่มีในปัจจุบัน เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์หรือดอกผลที่พึงได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถได้รับความสุขหรือความพอใจ ในการบริโภคในอนาคต โดยการนำรายได้ในปัจจุบันที่เหลือเป็นเงินออมไปลงทุนนั่นเอง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม





## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ปัจจัยด้านราคาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ปัจจัยด้านช่องทางการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
6. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
8. ปัจจัยกระบวนการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยลงทุนในกองทุนรวมทุกบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถ คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (1973 , p.125 ) จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

## การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบข้อมูลทั่วไปของตนเอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวม ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบไลเคอร์ทสเกล (Likert Scale) เป็นการให้สเกลคำตอบ 5 ระดับ จากน้อยไปมาก

**ส่วนที่ 3** แนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้ำ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differencetial Scale มีคำถามทั้งหมด 3 ข้อดังนี้ 1) เป็นคำถามแนวโน้มการลงทุนในกองทุนรวมเพิ่มเติมในอนาคตหรือไม่ โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ 2) เป็นคำถามการแนะนำให้ผู้อื่นเช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ลงทุนในกองทุนรวมหรือไม่โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ 3) เป็นคำถามเกี่ยวกับช่องทางการซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ต จะสามารถอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับผู้ลงทุนหรือไม่ โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัย แบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเก็บข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

## ผลการวิจัย

### ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 และมีประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวม 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0

#### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจลงทุนในกองทุนรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจลงทุนในกองทุนรวม แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ ปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจลงทุนในกองทุนรวม พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการบริการ ( $\bar{X}$ = 4.33) รองมาด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X}$ = 4.30) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 4.25) ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X}$ = 4.08) ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$ = 4.07) และด้านราคา ( $\bar{X}$ = 4.07) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}$ = 3.81) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 3 แนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษา พบว่าผลสรุปแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในอนาคตในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมเพิ่มเติม ( $\bar{X}$ = 4.25) มีระดับความคิดเห็น คือ ลงทุนในกองทุนรวมเพิ่มเติมอย่างแน่นอน และแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนที่จะแนะนำให้ผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อน ลงทุนในกองทุนรวม ( $\bar{X}$ = 4.14) มีระดับความคิดเห็น คือ แนะนำให้ลงทุน สุดท้ายแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ช่องทางการซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$ = 4.14) มีระดับความคิดเห็น คือ สะดวกอย่างยิ่ง

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะของนักลงทุนในกองทุนรวม อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์รูปแบบการลงทุนที่หลากหลายผ่านทางสื่อออนไลน์ (Social Media) ให้เพิ่มขึ้น

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### สมมติฐาน

จากการศึกษาผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสามารถทำการสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้ (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

##### สมมติฐานที่ 1 ความต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เพศ ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ) โดยเพศหญิง ( $\bar{X} = 4.15$ ) จะมีการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมมากกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 3.99$  )

อายุ ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 )

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.001 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 )

อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 )

ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 )

ประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวมที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน (Sig.= 0.000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 )

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของซูรีพร สีสนิท (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เสีย และประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาว แตกต่างกันมีแนวโน้มการตัดสินใจลงทุน ในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน





ด้านกระบวนการบริการขึ้นอยู่กับแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมในอนาคตของนักลงทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย กลุ่มตัวอย่างที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุด จะมีแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนอยู่ที่ ลงทุนอย่างแน่นอน

ด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการแนะนำให้ผู้อื่นลงทุนในกองทุนรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย กลุ่มตัวอย่างที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุด จะแนะนำให้ผู้อื่นลงทุนในกองทุนรวม อยู่ที่ แนะนำอย่างแน่นอน

ด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อมีผลต่อการเลือกช่องทางบริการซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย กลุ่มตัวอย่างที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุด จะมีการเลือกช่องทางบริการซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวก อยู่ที่ สะดวกอย่างยิ่ง

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของจิรัชญา รัตนเพียร (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

## **สรุป (Conclusion)**

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวม 1 – 5 ปี และเป็นนักลงทุนที่เคยลงทุนในกองทุนรวมใน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก ในด้านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) มีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านราคา ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก ในด้านมีการคิดค่าธรรมเนียมการซื้อขายกองทุนอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านช่องทางการบริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ในด้านการมีช่องทางในการซื้อ/ขาย/สับเปลี่ยน หลากหลายช่องทาง เช่น Internet Banking , Mobile Banking เป็นต้น ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก ในด้าน มีความสะดวก สามารถชำระค่าจองซื้อหน่วยลงทุนด้วยบัตรเครดิต ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านบุคลากร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ในด้านมีผู้จัดการกองทุนมีความรู้ความสามารถในการบริหารกองทุนรวม ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านลักษณะทางกายภาพ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก ในด้านรูปแบบการนำเสนอข้อมูลประกอบการลงทุนง่ายต่อการเข้าใจ ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมด้านกระบวนการบริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ในด้าน การซื้อกองทุนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถ

ทำได้ง่ายและสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน อายุที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน ประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวมที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมในอนาคตของนักลงทุน การแนะนำให้ผู้อื่นลงทุนในกองทุนรวม และการเลือกช่องทาง การซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1) ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-30 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รองลงมา 30,001-50,000 บาท และปี ซึ่งมีแนวโน้มว่ากลุ่มช่วงอายุ 20-30 ปี จะมีการลงทุนในกองทุนรวมเพิ่มมากขึ้นเพราะเป็นวัยเริ่มทำงาน ชอบลงทุนในกองทุนที่มีความเสี่ยง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการลงทุน (บลจ.) ควรมีการเจาะกลุ่มลูกค้า ในช่วงที่มีอายุ 20-30 ปี เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม

1.2) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านช่องทางการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับแสดงให้เห็นว่านักลงทุนเน้นความ สะดวกสบายและการเอาใจใส่ในด้านการบริการมากกว่าที่จะเน้นแต่ด้านผลิตภัณฑ์กองทุนรวมเพียงด้านเดียว ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการลงทุน (บลจ.) ควรให้ความสำคัญและปรับปรุงในด้านช่องทางการบริการ ด้าน กระบวนการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

#### 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรศึกษาจากประชากรในพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ครบคลุมและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

2.2) ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ในกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคย ลงทุน เพื่อนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่อไป

2.3) ควรศึกษาจากประชากรในพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ครบคลุมและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นักวิชาการ นักวิจัย ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าสามารถนำข้อมูลและผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจำกัด (บลจ.) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการผลิตภัณฑ์กองทุนรวม

## บรรณานุกรม

- จิรัญญา รัตนเพียร.(2557).วิจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร:บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปัทมา แสนศิริพันธ์.(2558).การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.(การค้นคว้าอิสระ) .กรุงเทพมหานครบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการไมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.(พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- จุฑา เทียนไทย (2550) การจัดการมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.  
ฉัตรแพรว พูนเอียด.(2558).วิจัยและพฤติกรรมในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.(การศึกษาค้นคว้าอิสระ).กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิตีพัทธ์ วรรัตน์นิธิกุล. (2550) วิจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ช่วงปี พ.ศ.2549.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชูชีพ สีสนิท.(2553). วิจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์).มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ, หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง.(2522).จิตวิทยาการศึกษา.กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย,ฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน.(2559).รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย.ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2561,จาก  
<https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/knownfcc/Documents/ThaiFLsurvey59.pdf>
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. 2549. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ลฎาภา พูลเกษม. ( 2550) . วิจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขารังสิต.(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ . 2560 . สถิติกองทุน  
(Online).[http://www.sec.or.th/th/infocenter\\_about.jsp](http://www.sec.or.th/th/infocenter_about.jsp).
- สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). การลงทุนในกองทุนรวม.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สุดาพร กุณฑลบุตร. 2558.หลักการตลาดสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6 , กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สุนทรี่ จีงประเสริฐกุล.(2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษานโยบายบุคคล).มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาดวางแผนการตลาด.* กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.(2554). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์. ศิวฤทธิ์
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสยาม.
- อรรถเดช เทพชัยธนะวงศ์.(2558) *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระ)กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง . 2556 . *จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ตามหลักฐานการลงทะเบียนราษฎร* (Online).[http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y\\_stat56.html](http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat56.html)
- Kim, S., & Park, H. (2000). *Effects of various characteristics of social commerce on consumers' trust and trust performance.* International Journal of InformationManagement.
- Kotler, Philip (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium).* New Jersey: Prentice Hall.
- Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing.* Journal of Marketing, 58(3), 20-38.
- Ndubisi, N.O. (2007). *Relationship marketing and customer loyalty.* Marketing Intelligence & Planning, 25(1), 98-106
- Yamane,T.(1973).*Statistics:An introductory analysis (3rd ed.)* New York:Harper&Row.