



การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดย

นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดย

นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION ON
THE INVESTMENT IN MUTUAL FUND

BY

MISS PATTAMA SANSIRIPHAN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 24 เม.ย. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์)

คณบดี


(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ที่มีต้นแบบมาจากแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) เพื่อให้บริษัทจัดการหลักทรัพย์สามารถนำผลการศึกษานี้ที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการกองทุนรวมไปพัฒนาการให้บริการของกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคให้สูงขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ในท้ายที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มนักลงทุนที่เคยมีการลงทุนในกองทุนรวมซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการใช้แบบสอบถามในรูปแบบชุดเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ตลอดช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559 ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้กลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา และส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยจะทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model) เพื่อใช้

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงโดยใช้โปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนรวมของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) จะส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลจากความพึงพอใจของลูกค้าคือ ความจงรักภักดีของลูกค้า อาจกล่าวได้ว่า เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการลงทุนนั้นแล้วไม่ว่าจะทั้งในด้านของผลตอบแทนจากการลงทุน การได้รับบริการที่ดีเยี่ยม ก็จะทำให้เกิดความจงรักภักดี มีโอกาสที่จะลงทุนซ้ำ รวมถึงมีโอกาที่จะแนะนำให้คนรู้จักเลือกมาลงทุนด้วยเช่นเดียวกัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ธุรกิจด้านกองทุนรวม และธุรกิจการเงินที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปประยุกต์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดและวางแผนการให้บริหารการดำเนินงานทั้งทางด้านผลตอบแทนและการให้บริการเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสามารถสร้างการแข่งขันของธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, กองทุนรวม, แบบจำลอง ACSI

Independent Study Title	THE STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE INVESTMENT IN MUTUAL FUND
Author	Miss Pattama Sansiriphan
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commercial and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Nopadol Rompho, Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

This research have objective to studying customer satisfaction on investment in mutual fund of population in Bangkok and perimeter areas by used Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) which was formed by The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI). The results of this study is for the asset management company to improve services, understand the factors that influence consumer who would like to invest in mutual fund and to increase level of customer satisfaction higher. Then at the end for the strategy and the competitiveness and sustainability which led to success.

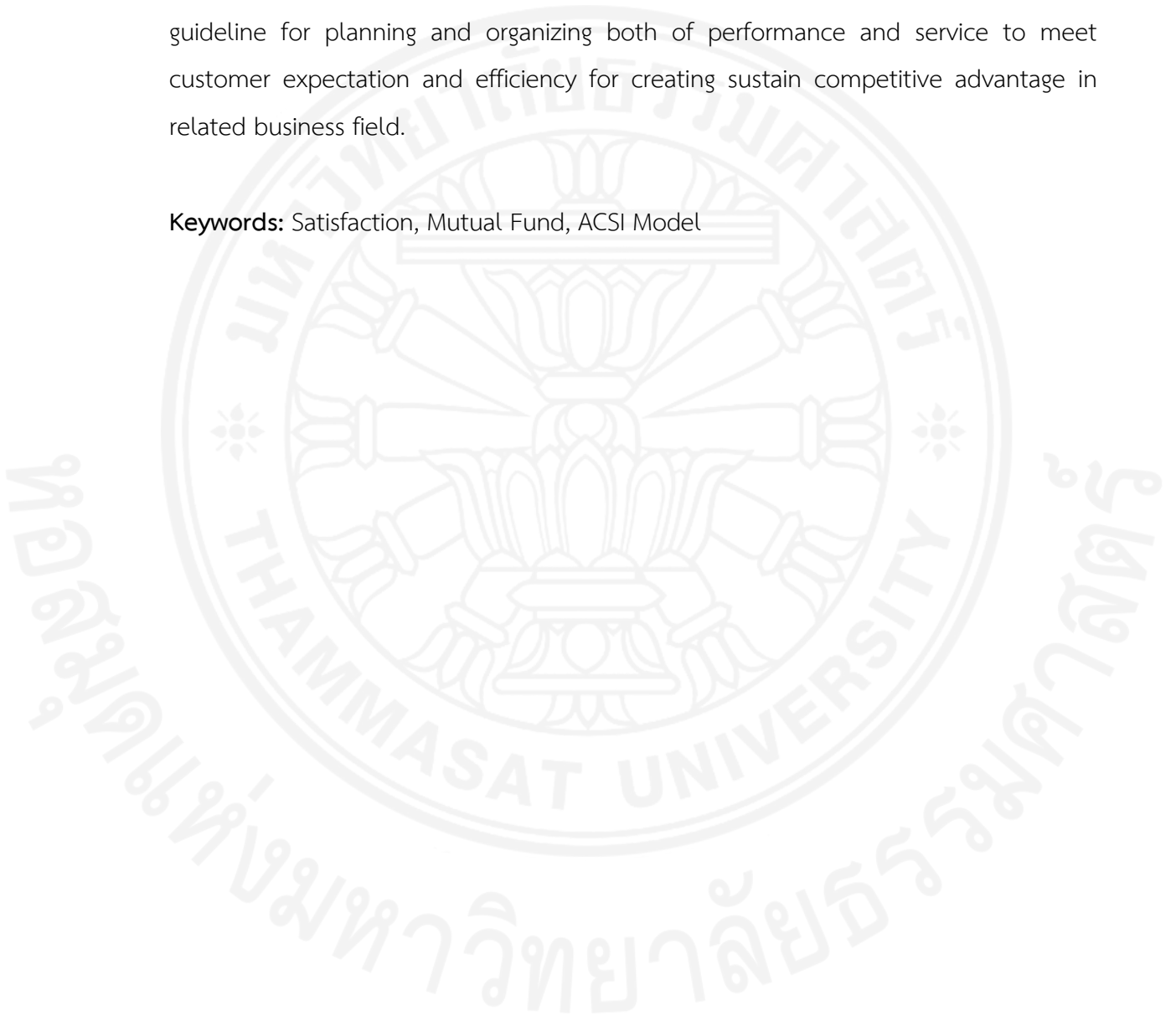
The researcher mentioned the suitable tools for this study by quantitative and survey research. Anyway the person whom is target has 389 persons which this population must have invested in the mutual fund and live in Bangkok and perimeter areas. The purposive sampling method by questionnaire forms and online questionnaire throughout February - March 2016 was expected to analyze and evaluate data into 2 portions which is descriptive analysis and another is SEM model for matching relation between factors by AMOS program.

The result of this research shown that Perceived Quality is the factor which affected the most to Customer Satisfaction for choose to invest in mutual fund. By the way, the factor which affected from Customer Satisfaction is Customer Loyalty which mean when customer have satisfied whether in term of return on

investment and excellent service, it will takes devotion to reinvest, encourage or recommend people to choose as well.

Finally, the researcher is hopefully that this research will be benefit for Asset Management or financial institution company could implement to serve as a guideline for planning and organizing both of performance and service to meet customer expectation and efficiency for creating sustain competitive advantage in related business field.

Keywords: Satisfaction, Mutual Fund, ACSI Model



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ไม่อาจสำเร็จได้ หากปราศจากความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านซึ่งอาจไม่สามารถนำมากล่าวได้ทั้งหมด ผู้มีพระคุณท่านแรกที่ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้งานชิ้นคว้าวิจัยอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ อบรมสั่งสอน ตลอดการศึกษาที่ผ่านมา รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีที่คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานกับทางอาจารย์ และการตรวจทานรายงานเสมอมา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ที่ช่วยเผยแพร่แบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการทำงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนงานชิ้นคว้าอิสระนี้จะเสร็จสมบูรณ์

นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์

สารบัญ

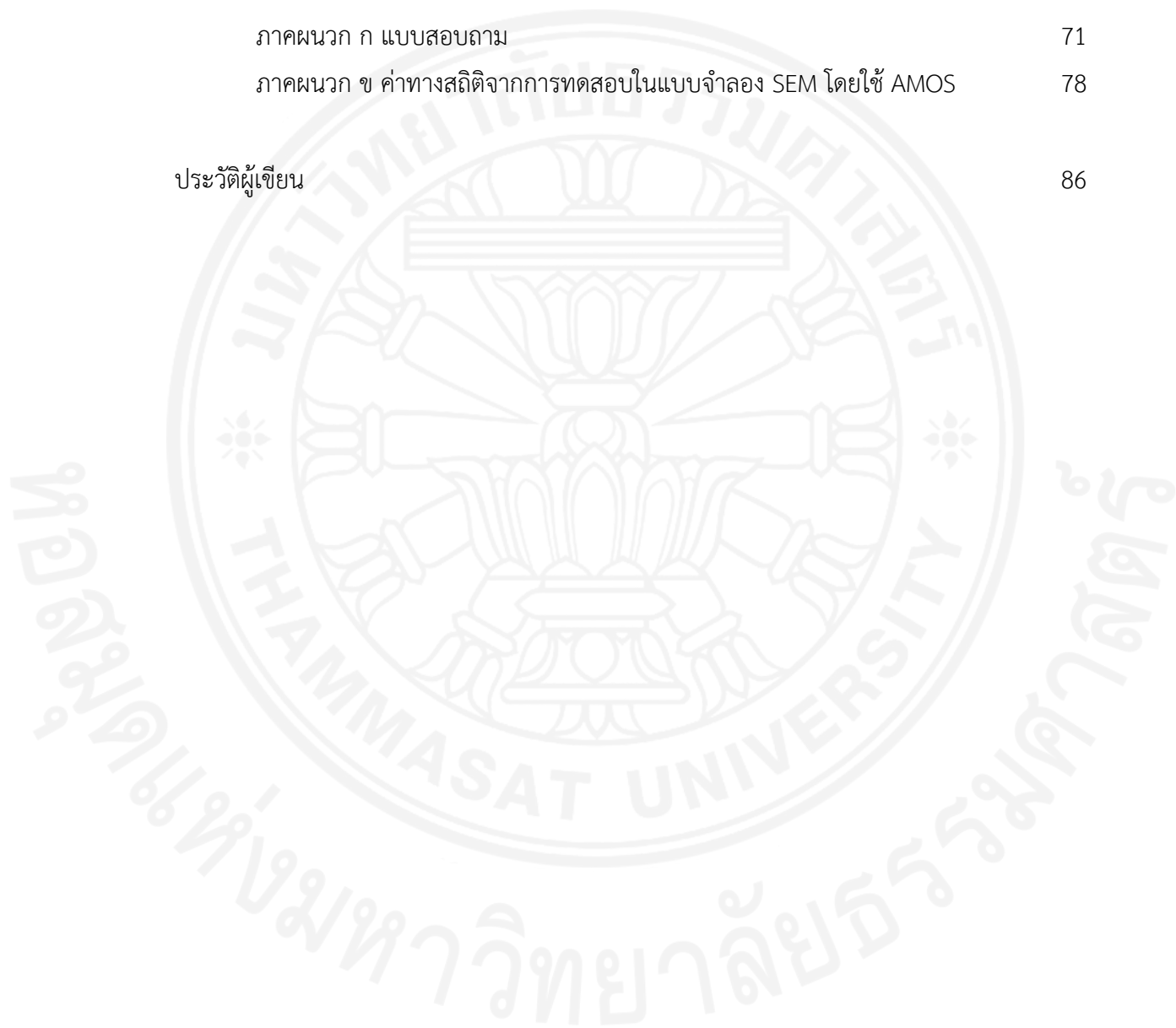
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ประเด็นคำถามของงานวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 สรุปรูปโครงร่างของแต่ละบท	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความเป็นมาและประเภทของกองทุนรวม	7
2.1.1 ความเป็นมาของกองทุนรวม	7
2.1.2 ประเภทของกองทุนรวม	9

2.1.2.1 กองทุนรวมประเภทไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุน (กองทุนปิด)	9
2.1.2.2 กองทุนรวมประเภทรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (กองทุนเปิด)	9
(1) กองทุนรวมตราสารแห่งทุน (Equity fund)	9
(2) กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ (Fixed income fund)	9
(3) กองทุนรวมผสม (Balanced fund)	9
(4) กองทุนรวมหน่วยลงทุน (Fund of fund)	9
(5) กองทุนรวมตลาดเงิน (Money market fund)	9
(6) กองทุนรวมมีประกัน	9
(7) กองทุนรวมคุ้มครองเงินต้น (Capital protected fund)	10
(8) กองทุนรวมดัชนี (Index fund)	10
(9) กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (Foreign investment fund หรือ FIF)	10
(10) กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement mutual fund หรือ RMF)	10
(11) กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long term equity fund หรือ LTF)	10
(12) กองทุนรวมสำหรับผู้ลงทุนในต่างประเทศ (Country fund)	10
(13) กองทุนรวมอีทีเอฟ (Exchange traded fund หรือ ETF)	10
(14) กองทุนรวมหมวดอุตสาหกรรม (Sector fund)	11
(15) กองทุนรวมทองคำ	11
(16) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (Property fund)	11
(17) กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนซึ่งเป็นคนต่างด้าว (Thai trust fund)	11
(18) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure fund)	11
2.2 แนวคิดเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการลงทุนในกองทุนรวม	11
2.2.1 แนวความคิดเรื่องผลตอบแทนของกองทุนรวม	11
2.2.2 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการลงทุนในกองทุนรวม	13
2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุน	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนกองทุนรวม	16
2.3.1 ความหมายของการตัดสินใจ	16
2.3.2 ความหมายของการลงทุน	17
2.3.3 การลงทุนในกองทุนรวม	17

2.3.3.1	ปัจจัยด้านสถานการณ์การลงทุน	18
2.3.3.2	ปัจจัยด้านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.)	18
2.3.3.3	ปัจจัยส่วนบุคคล	21
2.4	แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model และ Thailand Customer Satisfaction Index Model	23
2.4.1	The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)	23
2.4.1.1	ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)	24
2.4.1.2	คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)	24
2.4.1.3	คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value)	24
2.4.1.4	ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)	25
2.4.1.5	ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)	26
2.4.2	Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI)	27
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.5.1	ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)	28
2.5.2	คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)	29
2.5.3	คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value)	31
2.5.4	ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)	32
2.5.5	ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)	32
2.6	กรอบงานวิจัย	33
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย	35
3.1	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
3.1.1	ประชากรเป้าหมาย	35
3.1.2	การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	35
3.1.3	วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3	การประเมินความเที่ยงและตรงของเครื่องมือ	38
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน	39
3.4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	39

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	39
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	40
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	41
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.3.1 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Model Fit)	50
4.3.2 การวัดค่าตัวแปรสังเกตได้มาใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรแฝง (Measurement Model)	51
4.3.3 การวัดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงต่างๆ (Structural Model)	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	60
5.1.2 พฤติกรรมการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	60
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	61
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	63
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย	64
5.5 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง	64
5.5.1 ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูล	64
5.5.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อเนื่อง	65

รายการอ้างอิง	66
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ข ค่าทางสถิติจากการทดสอบในแบบจำลอง SEM โดยใช้ AMOS	78
ประวัติผู้เขียน	86



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตัวอย่างเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกองทุน	12
3.1 ตัวแปรสังเกตได้และคำถามในแบบสำรวจของงานวิจัยที่ปรับจากแบบจำลอง ACSI และแบบจำลอง TCSI	37
4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	45
4.3 ตารางแสดงค่าทางสถิติประเมินความสอดคล้องของแบบจำลอง	51
4.4 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวม	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 การออมและการลงทุนภาคครัวเรือน ปี 2535 – 2558	1
1.2 มูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการของอุตสาหกรรมจัดการลงทุนต่อ GDP ปี 2535 - 2557	2
1.3 จำนวนกองทุนแลบริช้จัดการ ปี 2535 – 2558	3
1.4 จำนวนบัญชีกองทุนในอุตสาหกรรมจัดการลงทุน ปี 2544 – 2558	4
2.1 The Efficient Frontier ตามสมมติฐานของ Markowitz	15
2.2 Utility Curve และ The Efficient Frontier ตามสมมติฐานของ Markowitz	15
2.3 แบบจำลอง ACSI Model	25
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของแบบจำลอง TCSI ของธนาคารพาณิชย์	27
2.5 แสดงกรอบงานวิจัย (Conceptual Model)	33
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงของแบบจำลองโครงสร้าง	54

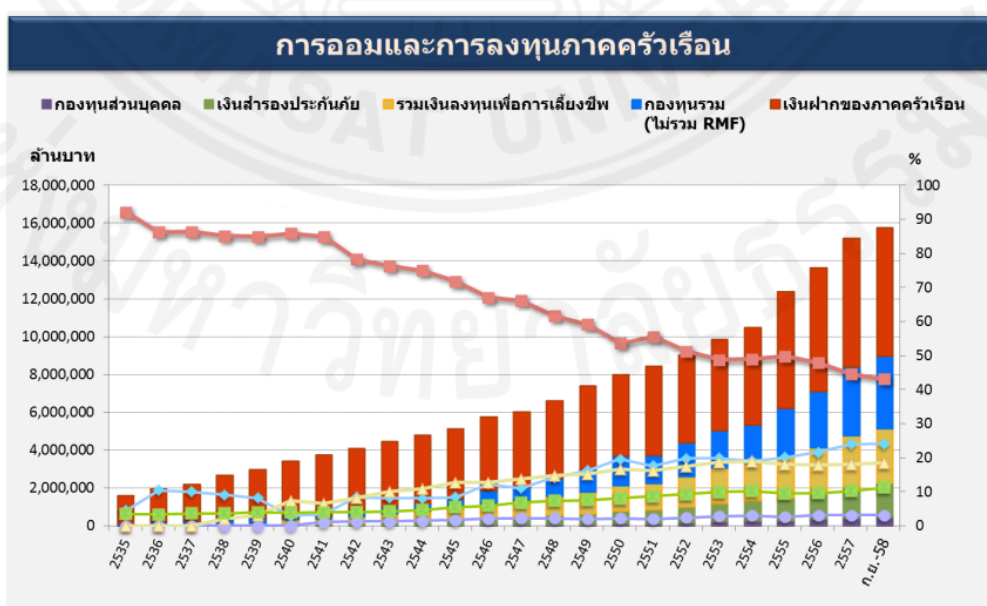
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

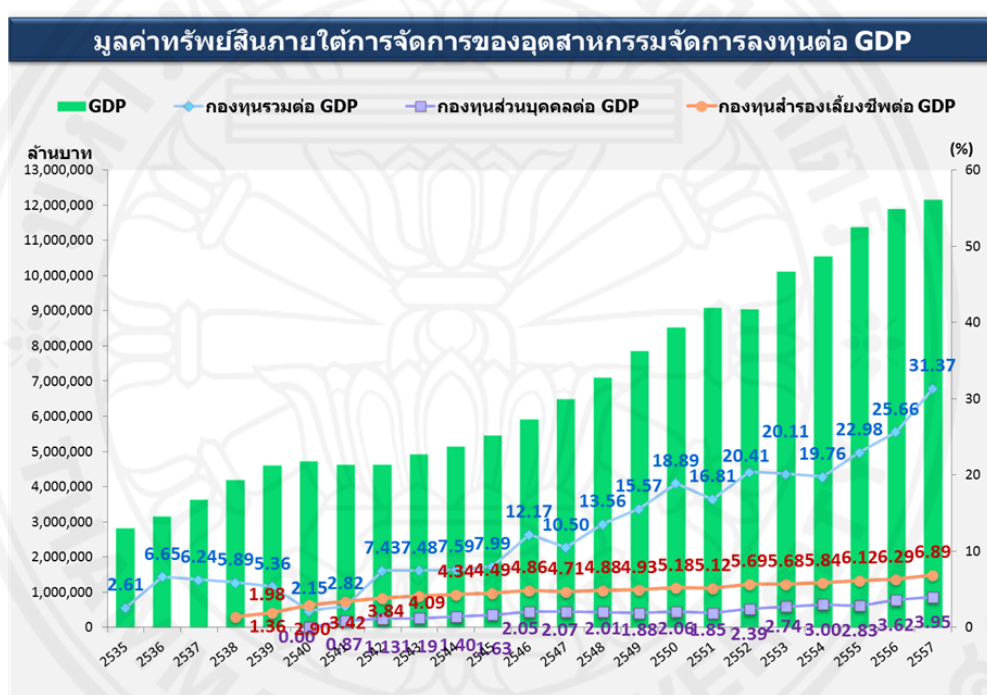
การลงทุน (Investments) คือ การที่นักลงทุนได้นำเอาเงินหรือทรัพย์สินที่มีอยู่ไปดำเนินการเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาในอนาคต โดยคาดว่าเงินสดหรือผลตอบแทนส่วนเพิ่มที่จะได้รับกลับคืนมานั้นจะสามารถชดเชยระยะเวลาในการลงทุน อัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด และความเสี่ยงต่างๆได้ หรือในอีกทางหนึ่ง การลงทุนก็คือการออมประเภทหนึ่งเพื่อสร้างโอกาสให้กับนักลงทุนในการได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น ซึ่งนักลงทุนต้องยอมรับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นด้วย

ในอดีต การออมและการลงทุนของประชาชนชาวไทยนิยมออมและลงทุนผ่านการฝากเงินในธนาคารเป็นหลักเนื่องจากความเสี่ยงต่ำและได้รับผลตอบแทนที่แน่นอน แต่ในปัจจุบันการออมและลงทุนมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตที่ผ่านมา ภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นถึงอัตราการเติบโตของสัดส่วนเงินลงทุนในส่วนของกองทุนรวมประเภทต่างๆ และหลักทรัพย์อื่นนอกจากเงินฝากมีอัตราเติบโตที่สูงขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ในขณะที่สัดส่วนเงินฝากของภาคครัวเรือนกลับสวนทางกัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือนักลงทุนมีการนำเงินมาลงทุนในหลักทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินฝากมากขึ้นเรื่อยๆ



ภาพที่ 1.1 การออมและการลงทุนภาคครัวเรือน ปี 2535-2558. จาก ข้อมูลและสถิติ, เว็บไซต์สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2559.

โดยตั้งแต่ปี 2535 ได้มีการก่อตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีส่วนช่วยให้เกิดความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมจัดการลงทุนซึ่งดึงดูดให้นักลงทุนและประชาชนทั่วไปสนใจที่จะมาลงทุนมากขึ้น จากภาพที่ 1.2 ได้อธิบายถึงมูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการของอุตสาหกรรมจัดการลงทุนเทียบกับ GDP (Gross Domestic Production) แสดงให้เห็นถึงการลงทุนในประเภทต่างๆ มีการเติบโตที่สอดคล้องกับการเติบโตของ GDP แสดงให้เห็นถึงความสนใจของประชาชนและนักลงทุนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ



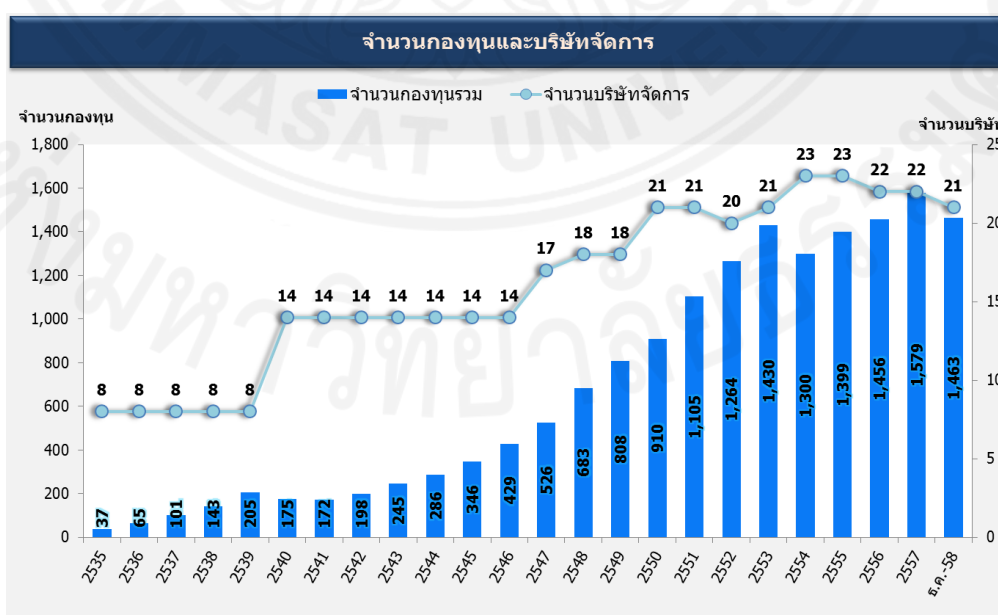
ภาพที่ 1.2 มูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการของอุตสาหกรรมจัดการลงทุนต่อ GDP ปี 2535-2557. จาก ข้อมูลและสถิติ, เว็บไซต์สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2559.

สถาบันการเงินต่างๆ ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายให้ประชาชนได้เลือกออมและลงทุนตามความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้และตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น หากนักลงทุนยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำ และต้องการได้รับผลตอบแทนที่ค่อนข้างแน่นอน นักลงทุนก็สามารถเลือกลงทุนผ่านการออมเงินในเงินฝากแบบประจำหรือกองทุนรวมแบบ Term-Fund หรือกองทุนรวมตราสารหนี้ได้ สำหรับนักลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นได้ก็สามารถเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ต่างหรือผ่านกองทุนรวมประเภทต่างๆ เช่น กองทุนรวมผสม กองทุนรวมหุ้น กองทุนรวมทองคำได้หรือลงทุนเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีผ่านการลงทุนในกองทุนรวม LTF/RMF เป็นต้น

กองทุนรวมเป็นหนึ่งในสินทรัพย์ที่นักลงทุนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก กองทุนรวมเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบโดยนักลงท่นมืออาชีพ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุดภายใต้ความเสี่ยงตามที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวนเสนอขาย โดยมีการระดมเงินทุนจากผู้ลงทุนหลายๆ รายมารวมกันเพื่อนำไปลงทุนในหลักทรัพย์ ตราสารทางการเงิน เงินฝาก หรือสินทรัพย์ต่างๆ เช่น หุ้นสามัญ พันธบัตร หุ้นกู้ บัตรเงินฝาก ใบสำคัญแสดงสิทธิ ฯลฯ จากนั้นนำผลตอบแทนที่ได้จากการบริหารกองทุนมาเฉลี่ยคืนให้กับนักลงทุนตามสัดส่วนที่ลงทุนไว้

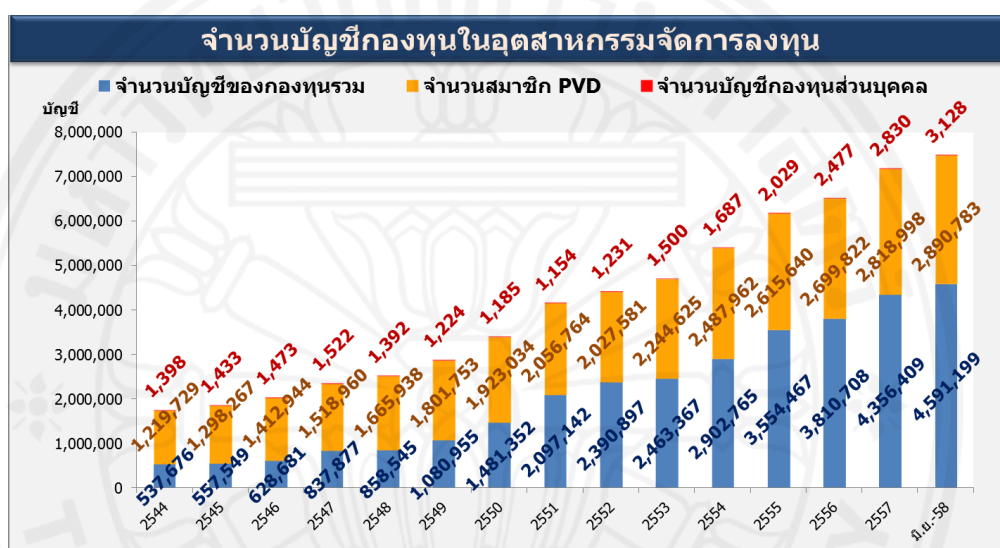
การลงทุนในกองทุนรวมยังเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เป็นข้อจำกัดสำหรับนักลงทุน เช่น ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศเพื่อลดความเสี่ยงได้เนื่องจากมีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ขาดประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน หรือไม่มีเวลาศึกษา ค้นหา และติดตามข้อมูล นอกจากนี้ การลงทุนในกองทุนรวมยังเป็นการสร้างโอกาสให้นักลงทุนสามารถลงทุนในสินทรัพย์ที่เข้าถึงยากได้ เช่น กองทุนรวมต่างประเทศ กองทุนทองคำ หรือกองทุนรวมน้ำมัน

ด้วยเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้า นักลงทุนในปัจจุบันสามารถเข้าถึงข้อมูลการลงทุนได้มากขึ้น รวมถึงมีโอกาสสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่สถาบันการเงินผลิตออกมาได้มากขึ้น ผ่านสื่อต่างๆ เช่น รายการทางโทรทัศน์ที่มีมากขึ้น วิทยุ ช่องทางออนไลน์ หนังสือพิมพ์ หรือตามกิจกรรมที่จัดขึ้นตามสถาบันการเงินหรือโดยตลาดหลักทรัพย์เป็นประจำไม่ว่าจะเป็น งานสัมมนา มหกรรมกองทุนรวม SET in the City บูธของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน Money Expo เป็นต้น ทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้เข้มข้นมากขึ้น



ภาพที่ 1.3 จำนวนกองทุนและบริษัทจัดการ ปี 2535-2558. จาก ข้อมูลและสถิติ, เว็บไซต์สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2559.

จากภาพที่ 1.3 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการขยายตัวของอุปทานของกองทุนรวมที่ออกมาตอบสนองต่ออุปสงค์ที่มีในตลาด ธุรกิจกองทุนรวมในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ ในปี 2535 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมจำนวน 8 บริษัทและมีจำนวนกองทุนทั้งสิ้น 37 กองทุน ในขณะที่ปี 2558 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งสิ้นจำนวน 21 บริษัท และมีจำนวนกองทุนทั้งสิ้น 1,463 กองทุน



ภาพที่ 1.4 จำนวนบัญชีกองทุนในอุตสาหกรรมจัดการลงทุน ปี 2544-2558. จาก ข้อมูลและสถิติ, เว็บไซต์สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2559.

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงจำนวนบัญชีกองทุนรวมในอุตสาหกรรมจัดการลงทุนโดยเป็นการเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2544 – 2558 แสดงให้เห็นถึงความตื่นตัวในเรื่องของการออมที่เพิ่มมากขึ้น จากจำนวนบัญชีโดยเฉพาะจำนวนบัญชีของกองทุนรวมที่เพิ่มมากขึ้นถึง 754% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2554 หรือคิดเป็นการเติบโตปีละประมาณ 16%

จากการที่ประชาชนหรือนักลงทุนมีความสนใจลงทุนผ่านกองทุนรวมเพิ่มมากขึ้น การหาข้อมูลความรู้ด้านเงินในยุคปัจจุบันเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ละเอียดยิ่งขึ้น ติดตามผลการดำเนินงานและข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ในขณะที่อุตสาหกรรมจัดการลงทุนมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภค และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อระดับความพึงพอใจนักลงทุน จะช่วยให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนสามารถที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบรับกับความต้องการที่มีมากขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

1.2 ประเด็นคำถามของงานวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภค และ ปัจจัยใดมีอิทธิพลมากที่สุดต่อระดับความพึงพอใจ

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ แบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ที่มีต้นแบบมาจาก แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกองทุนรวม โดยกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เคยมี การลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่างๆ

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยตามแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ที่มีต้นแบบมาจากแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction : ACSI) ได้แก่ คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) รวมถึงปัจจัยอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความจงรักภักดีในสินค้า/บริการ (Customer Loyalty) และการร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยจะทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการ กองทุนรวมและได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุนต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและเพิ่มระดับความพึงพอใจในของ

ผู้บริโภครู้ให้สูงขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์และสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

1.6 สรุปโครงสร้างของแต่ละบท

ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยเนื้อหาในแต่ละบทดังนี้ บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 วิธีการวิจัย บทที่ 4 ผลการวิจัย และบทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

กองทุนรวม หมายถึง กองทรัพย์สินที่จัดตั้งโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินที่ได้รับจากการจำหน่ายหน่วยลงทุนไปลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่างๆที่ให้ผลตอบแทนและความเสี่ยงในการลงทุนแตกต่างกันไป

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) หมายถึง บริษัทหลักทรัพย์ประเภทหนึ่งที่ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ทำธุรกิจการจัดการกองทุนรวมและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. การดำเนินธุรกิจการจัดการกองทุนรวมนั้น บริษัทจัดการจะต้องดำเนินการให้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดย บลจ. มีหน้าที่เป็นผู้จัดตั้งและจัดการกองทุนรวมให้เป็นไปตามรายละเอียดโครงการที่ยื่นไว้กับสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ตลอดจนหนังสือชี้ชวนที่แจกจ่ายให้กับผู้ลงทุน บริษัทจัดการจะต้องมีหน่วยงานบริหารหรือจัดการกองทุนที่มีผู้จัดการกองทุนรวมที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการลงทุน และที่สำคัญต้องเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ทางด้านกฎหมายและจรรยาบรรณในการเป็นผู้จัดการกองทุน พร้อมทั้งขึ้นทะเบียนเป็นผู้จัดการกองทุนกับสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. บริษัทจัดการจะได้รับค่าธรรมเนียมในการจัดการกองทุนเป็นค่าตอบแทนในการจัดการลงทุน

ผู้ถือหน่วยลงทุน เป็นผู้ที่เข้ามาซื้อหน่วยลงทุนหรือมาลงทุนในกองทุนรวม ผู้ถือหน่วยลงทุนอาจจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคล ผู้ถือหน่วยลงทุนในกองทุนรวมจะถือสัญชาติใดก็ได้ ผู้ถือหน่วยลงทุนมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนการลงทุนหรือมี สิทธิออกความเห็นในกรณีที่มีการขอมติผู้ถือหน่วยเพื่อที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการกองทุนรวม โดย สิทธิของผู้ถือหน่วยลงทุนแต่ละรายจะมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสัดส่วนในการถือหน่วยลงทุนของผู้ถือหน่วยลงทุน รายนั้นๆ เราถือว่าผู้ถือหน่วยลงทุนทุกคนมีส่วนในการเป็นเจ้าของหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินที่กองทุนรวมลงทุนอยู่ร่วมกัน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยในบทที่ 2 นี้จะเป็นผลการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาและประเภทของกองทุนรวม
- 2.2 แนวคิดเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการลงทุนในกองทุนรวม
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนกองทุนรวม
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model และ Thailand Customer Satisfaction Index Model
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบงานวิจัย

2.1 ความเป็นมาและประเภทของกองทุนรวม

2.1.1 ความเป็นมาของกองทุนรวม

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งแรกของประเทศไทยจัดตั้งขึ้นครั้งแรกปี พ.ศ. 2518 เป็นการร่วมมือกันระหว่างรัฐบาลไทยและบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation – IFC) ได้มีการร่วมกันจัดตั้งกองทุนรวมโครงการแรกชื่อว่า “โครงการกองทุนสินิทธิโย” ในปี พ.ศ. 2520 มีขนาดกองทุนอยู่ที่ 100 ล้านบาทและมีอายุโครงการ 10 ปี

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2535 จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ขึ้นมาตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการลงทุนและตลาดทุนของประเทศ ในปีเดียวกันกระทรวงการคลังได้พิจารณาให้ใบอนุญาตการจัดการกองทุนรวมแก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นใหม่เพิ่มอีก 7 บริษัท รวมกับบริษัทเดิมอีก 1 บริษัท เป็น 8 บริษัท

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ได้เปิดให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวมเพิ่มเติม โดยต่อมาใน

ปี พ.ศ. 2539 – 2540 กลุ่มผู้ที่ผ่านการพิจารณาดังกล่าวได้ทยอยจัดตั้งบริษัทขึ้นเพื่อรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวมจากกระทรวงการคลัง ซึ่งมีกลุ่มที่สามารถดำเนินการจัดตั้งบริษัทได้ 6 บริษัท รวมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่จัดตั้งแล้วก่อนหน้านี้ เป็น 14 บริษัท

ณ วันที่ 1 มกราคม 2558 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งสิ้น 24 บริษัท ได้แก่

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซีไอเอ็มพี-พริ้นซิเพิล จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน โซลาริส จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
9. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บัวหลวง จำกัด
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด
12. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เพื่อผู้ลงทุนต่างดาว จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ฟินันซ่า จำกัด
14. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ฟิลลิป จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เมย์แบงก์ (ประเทศไทย) จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เมอร์ซัน พาร์ทเนอร์
18. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
19. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด
20. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด
21. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม วรณ จำกัด
22. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
23. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
24. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แอสเซท พลัส จำกัด

2.1.2 ประเภทของกองทุนรวม

ประเภทของกองทุนรวมแบ่งตามประเภทโครงการ ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.2.1 กองทุนรวมประเภทไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุน (กองทุนปิด) เป็นกองทุนรวมที่มีการเสนอขายหน่วยลงทุนเพียงครั้งเดียวตอนเริ่มต้นโครงการ และจะไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุนจนกว่าจะครบกำหนดอายุกองทุนรวม

2.1.2.2 กองทุนรวมประเภทรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (กองทุนเปิด) เป็นกองทุนรวมที่มีการเสนอขายหน่วยลงทุนและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในโครงการ หากแบ่งประเภทของกองทุนรวมตามนโยบายการลงทุน จะสามารถแบ่งได้หลากหลาย เช่น

(1) **กองทุนรวมตราสารแห่งทุน (Equity fund)** คือกองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ที่จะลงทุนในตราสารแห่งทุนอย่างน้อยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมในแต่ละรอบบัญชี ซึ่งตราสารแห่งทุนหมายความถึง หุ้นสามัญของบริษัทต่าง ๆ หุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น เป็นต้น

(2) **กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ (Fixed income fund)** คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการนำเงินลงทุนไปลงทุนในตราสารแห่งหนี้เป็นหลัก เช่น พันธบัตร ตัวเงินคลัง บัตรเงินฝาก ตัวสัญญาใช้เงิน ตัวแลกเงิน หุ้นกู้ เป็นต้น โดยจะไม่ลงทุนในหุ้นสามัญหรือใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น

(3) **กองทุนรวมผสม (Balanced fund)** คือกองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ที่จะลงทุนในตราสารแห่งทุนในขณะใดขณะหนึ่ง ไม่เกินร้อยละ 65 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมในแต่ละรอบบัญชี ดังนั้น กองทุนรวมผสมจะสามารถมีการลงทุนทั้งในตราสารแห่งทุนและตราสารแห่งหนี้

(4) **กองทุนรวมหน่วยลงทุน (Fund of fund)** คือกองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหน่วยลงทุนไปลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่จัดตั้งโดย บลจ.อื่น

(5) **กองทุนรวมตลาดเงิน (Money market fund)** คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในตราสารหนี้ที่มีคุณภาพและมีกำหนดชำระเงินต้นในกรณีเมื่อทวงถามหรือมีอายุคงเหลือไม่เกิน 1 ปี

(6) **กองทุนรวมมีประกัน** คือ กองทุนรวมที่ บลจ.จัดให้มีสถาบันการเงินเป็นผู้ประกันต่อผู้ถือหน่วยลงทุนว่า จะมีการจ่ายเงินลงทุน หรือเงินลงทุนและผลตอบแทน ตามจำนวนเงินที่โครงการได้ประกันไว้ (อาจจะเป็นส่วนหรือทั้งหมดก็ได้) ให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน เมื่อมีการถือหน่วยลงทุนไว้ครบอายุตามที่กำหนด

(7) **กองทุนรวมคุ้มครองเงินต้น (Capital protected fund)** คือ กองทุนรวมที่ บลจ.จัดการวางแผนการลงทุนโดยยึดวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองเงินลงทุน เริ่มต้นของผู้ถือหน่วยลงทุนเป็นหลัก

(8) **กองทุนรวมดัชนี (Index fund)** คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนตามการเคลื่อนไหวของดัชนีราคาหลักทรัพย์ที่ระบุไว้ตามนโยบายในโครงการจัดการกองทุนรวม

(9) **กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (Foreign investment fund หรือ FIF)** คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการนำเงินที่ได้จากการขายหน่วยลงทุนไปลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ ทำให้ผู้ลงทุนมีทางเลือกในการลงทุนที่หลากหลายขึ้นและทำให้สามารถกระจายการลงทุนเพื่อลดความเสี่ยงได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามผู้ลงทุนมีโอกาสจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศรวมไปถึงภาวะของตลาดของประเทศที่กองทุนรวมนำเงินไปลงทุน

(10) **กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement mutual fund หรือ RMF)** คือ กองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออมระยะยาว ซึ่งผู้ถือหน่วยลงทุนจะได้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีในกรณีที่ปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขตามที่กรมสรรพากรกำหนด

(11) **กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long term equity fund หรือ LTF)** คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการเน้นลงทุนในตราสารทุน โดยทางการมีการสนับสนุนให้จัดตั้งขึ้นเพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ลงทุนสถาบัน (ซึ่งก็คือ กองทุนรวม) ที่จะลงทุนระยะยาวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มเสถียรภาพมากขึ้น โดยผู้ที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวที่เป็นบุคคลธรรมดาจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีในกรณีที่ปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขตามที่กรมสรรพากรกำหนด

(12) **กองทุนรวมสำหรับผู้ลงทุนในต่างประเทศ (Country fund)** คือ กองทุนรวมที่มีการเสนอขายหน่วยลงทุนให้แก่ผู้ลงทุนซึ่งไม่มีภูมิลำเนาในประเทศไทยทั้งหมด

(13) **กองทุนรวมอีทีเอฟ (Exchange traded fund หรือ ETF)** คือ กองทุนรวมเปิดที่ บลจ.จะทำการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกับผู้ลงทุนรายใหญ่ และจัดให้มีตลาดรองเพื่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนหน่วยลงทุนระหว่างผู้ลงทุน โดยจะจัดให้มีผู้ลงทุนรายใหญ่น้อย 1 รายที่พร้อมจะซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุนเพื่อให้ราคาซื้อขายหน่วยลงทุนในตลาดรองนั้นสะท้อนมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมได้อย่างใกล้เคียงมากที่สุด (market maker)

(14) กองทุนรวมหมวดอุตสาหกรรม (Sector fund) คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการมุ่งลงทุนอย่างเฉพาะเจาะจงในหมวดอุตสาหกรรมเพียงบางหมวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมโดยเฉลี่ยในแต่ละรอบปีบัญชี

(15) กองทุนรวมทองคำ คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินที่ได้จากการขายหน่วยลงทุนไปลงทุนในทองคำแท่งเพื่อสร้างผลตอบแทนจากเงินลงทุน

(16) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (Property fund) คือ กองทุนรวมที่บลจ.จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหน่วยลงทุน ไปซื้อหรือเช่าอสังหาริมทรัพย์และจัดหาผลประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวเพื่อสร้างผลตอบแทนจากเงินลงทุน

(17) กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนซึ่งเป็นคนต่างด้าว (Thai trust fund) คือ กองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการลงทุนจากผู้ลงทุนต่างด้าว ที่อาจมีข้อจำกัดในด้านอัตราส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าว

(18) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure fund) คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในด้านการพัฒนากิจการโครงสร้างพื้นฐานของประเทศซึ่งใช้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นโครงการของรัฐหรือโครงการของเอกชน โดยกองทุนรวมที่จัดตั้งนั้นจะมีการระบอบอย่างเฉพาะเจาะจงว่าจะนำเงินไปลงทุนในกิจการใดบ้าง

2.2 แนวคิดเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการลงทุนในกองทุนรวม

2.2.1 แนวความคิดเรื่องผลตอบแทนของกองทุนรวม

การที่นักลงทุนมีการนำทรัพย์สินไปลงทุนในลักษณะต่างๆ นั้น สิ่งที่เป็นเป้าหมายโดยทั่วไปคือการได้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างเหมาะสม ซึ่งแนวความคิดในการพิจารณาความเหมาะสมของผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบ แม้ว่ากองทุนรวมจะมีการบริหารจัดการโดยผู้จัดการกองทุนมืออาชีพที่มีความรู้และประสบการณ์ แต่ด้วยวัตถุประสงค์ในการลงทุนที่ต่างกันออกไปในแต่ละประเภทของกองทุนรวม รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบจากหลายๆ ปัจจัย

การคำนวณหาผลตอบแทนเบื้องต้นโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ผลตอบแทน (\%)} = \frac{NAV \text{ ณ วันที่คำนวณผลตอบแทน หรือวันที่ต้องการวัดผล} + \text{เงินปันผล (ถ้ามี)} - NAV \text{ ณ วันที่ลงทุน}}{NAV \text{ ณ วันที่ลงทุน}} \times 100$$

ผลตอบแทนจากการคำนวณนี้จะสามารถแสดงถึงผลตอบแทนที่ได้จากกองทุนรวมในช่วงเวลาที่พิจารณา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนได้ในเบื้องต้น

ในลำดับถัดมา หากผู้ลงทุนต้องการประเมินว่ากองทุนรวมนั้นๆ มีผลตอบแทนดีหรือไม่ดีอย่างไร อาจใช้การเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmark) หรือเกณฑ์อ้างอิงที่ใช้ในการวัดความสามารถในการบริหารจัดการกองทุนรวม ซึ่งในปัจจุบันสมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC) เป็นหน่วยงานที่เป็น องค์กรกำกับดูแลตนเอง (Self – Regulatory Organization : SRO) ได้กำหนดให้ใช้ Benchmark แตกต่างกันไปในแต่ละประเภทของกองทุนตามนโยบายและวัตถุประสงค์ในการลงทุน ตัวอย่างดังในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ตัวอย่างเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกองทุน จาก เคล็ดลับการลงทุน ในกองทุนรวม, สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2559

ประเภทกองทุนรวม	Benchmark
กองทุนรวมหุ้น/หุ้น SET 50	SET Index / SET 50 Index
กองทุนรวมหุ้นเฉพาะกลุ่มธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง	Sector Index
กองทุนรวมตลาดเงิน	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
กองทุนรวมตราสารหนี้ทั่วไป (ที่ไม่ได้ระบุว่า จะลงทุนในตราสารหนี้ประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ)	TBMA Government Bond Index + TBMA Corporate Bond Index

ในปัจจุบัน Benchmark ของกองทุนรวมหุ้นอาจใช้ Total Return Index (ดัชนีผลตอบแทนรวม) ซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนผลตอบแทนทุกอย่างที่ได้จากการลงทุนในตราสารหนี้ที่รวมถึงเงินปันผลและสิทธิในการจองซื้อหุ้นด้วย ซึ่งต่างจาก SET Index ที่สะท้อนแค่ผลตอบแทนจากการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ที่ลงทุนเท่านั้น ในกรณีที่เป็นการลงทุนรวมผสมที่มีการลงทุนทั้งในตราสารหนี้และตราสารหนี้ ควรใช้ Benchmark ที่มีการถ่วงเฉลี่ยน้ำหนักตามสัดส่วนการลงทุนตามนโยบาย (Composite Benchmark)

สำหรับข้อมูลผลตอบแทนของกองทุนรวมและ Benchmark สามารถหาได้จากบนหน้าเว็บไซต์ของ บลจ.แต่ละแห่งหรือบางแห่งจะมีการรายงานให้ตามหนังสือพิมพ์อีกด้วย ซึ่งจะมี

การรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนในรอบ 6 เดือนและรายงานประจำปี ผู้ลงทุนสามารถนำผลการดำเนินงานของแต่ละ บลจ.มาเปรียบเทียบกับกันได้เพื่อวัดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อผลตอบแทนที่ต้องการ

ในการวัดผลตอบแทนและผลการดำเนินงานมีสิ่งสำคัญที่ต้องพึงระลึกไว้เสมอ นั่นคือ ช่วงระยะเวลาที่ทำการเปรียบเทียบนั้นต้องเป็นช่วงระยะเวลาเดียวกันเนื่องจากภาวะตลาดการลงทุนที่แตกต่างกันย่อมทำให้ผลการบริหารกองทุนนั้นได้รับผลกระทบ รวมไปถึงครีที่ จะมีความสอดคล้องต่อเป้าหมายในการลงทุนของผู้ลงทุนแต่ละรายด้วย และผลการดำเนินงานในอดีตไม่ได้เป็นสิ่งบ่งบอกได้ถึงผลตอบแทนที่แน่นอนในอนาคต

2.2.2 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการลงทุนในกองทุนรวม

ตามทฤษฎีการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุน (Investment risk) หมายถึง การที่ “อัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนนั้นได้รับจริง” (Actual return) มีความคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจาก “อัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนนั้นคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” (Expected return) (“ความเสี่ยงในการลงทุน (Investment risk)”, MFC Fund)

โดยความเสี่ยงน้อยที่สุดนั้นจะหมายความว่า มีโอกาสที่ความผิดพลาดของผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงต่างจากผลตอบแทนที่คาดการณ์ไว้้น้อยที่สุด ในทางกลับกัน ความเสี่ยงที่มากที่สุดจะหมายความว่า โอกาสที่ความผิดพลาดของผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงอาจต่างกับที่คาดการณ์ไว้มากที่สุด ซึ่งในความหมายนี้จะรวมถึงทั้งในด้านกำไรและขาดทุนล้วนเป็นความเสี่ยงทั้งสิ้น เพราะไม่ว่าจะมีความคลาดเคลื่อนในทางใดก็จะทำให้เกิดความยากลำบากต่อการวางแผนในการลงทุน

ความเสี่ยงรวม (Total risk) จากการลงทุน สามารถพิจารณาได้เป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงที่เป็นระบบ กับความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ

1. ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Systematic Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกๆ องค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมสิ่งแวดล้อม หรือการเปลี่ยนแปลงในสถานะเศรษฐกิจ ความเสี่ยงที่เป็นระบบนั้นไม่สามารถขจัดได้ด้วยวิธีการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนเนื่องจากทุกองค์กรได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

2. ความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ (Unsystematic Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในองค์กร เป็นความเสี่ยงเฉพาะองค์กรหรือธุรกิจ เช่น การนัดหยุดงานของแรงงาน ความผิดพลาดของการบริหารงาน เป็นต้น ความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบนี้สามารถทำให้ลดน้อยลงหรือขจัดไปได้ด้วยการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนโดยการลงทุนในหลายหลักทรัพย์ที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงการลงทุนในกองทุนรวม ความเสี่ยงทั้งที่เป็นระบบและไม่เป็นระบบนั้นจะถูกพิจารณาในภาพรวมตามนโยบายการลงทุน และแสดงให้เห็นให้ผู้ลงทุนได้รับทราบในหนังสือชี้ชวนของแต่ละกองทุน ซึ่งปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการลงทุนทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อมูลค่าสินทรัพย์รวมของกองทุนนั้น โดยทั่วไปแล้วมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

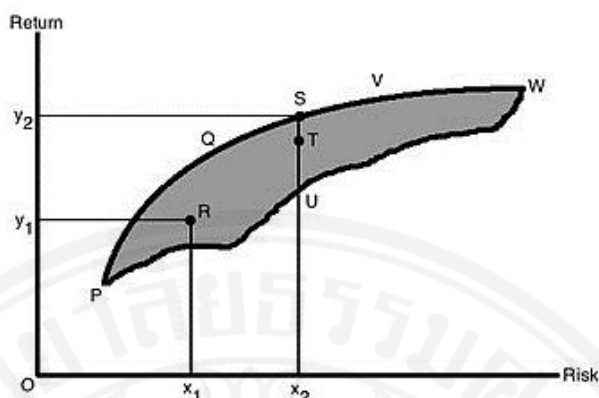
1. ปัจจัยความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย (Interest rate risk)
2. ปัจจัยความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดโดยรวม (Market risk)
3. ปัจจัยความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง (Political risk)
4. ปัจจัยความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ไปลงทุน (Company risk)
5. ปัจจัยความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ (Credit risk)
6. ปัจจัยความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่อง (Liquidity risk)

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุน

ในการลงทุนใดๆ ก็ตามรวมไปถึงการลงทุนในกองทุนรวม ผู้ลงทุนที่ต้องการผลตอบแทนที่สูงย่อมจะมีความเสี่ยงสูงตามไปด้วย หรือในทางกลับกัน หากหลักทรัพย์ที่ผู้ลงทุนเข้าไปทำการลงทุนนั้นมีความเสี่ยงสูงก็ย่อมต้องมีผลตอบแทนที่สูงขึ้นเพื่อชดเชยความเสี่ยงที่ได้รับมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามนักลงทุนแต่ละคนก็มีความเสี่ยงที่ตนเองรับได้และผลตอบแทนที่ต้องการต่างกันออกไป

Markowitz's Portfolio Theory ของ Harry Markowitz นำเสนอแนวคิดที่ว่า นักลงทุนทุกคนมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Averter) โดยนักลงทุนจะมีการกระจายการลงทุนไปยังหลักทรัพย์ที่หลากหลายและแตกต่างกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากปัจจัยที่จะอาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งในเวลาเดียวกัน โดย Markowitz ได้ให้สมมติฐานของพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนไว้ดังนี้

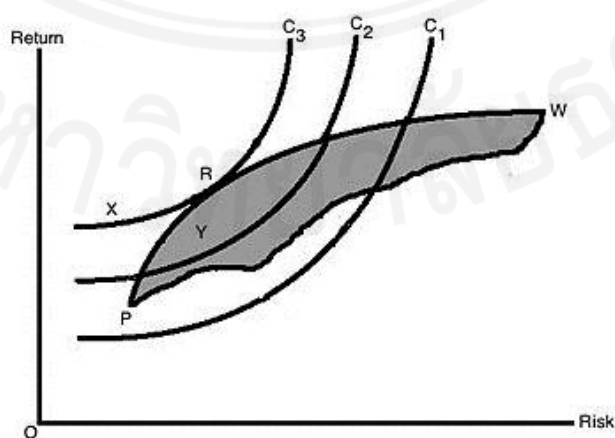
1. นักลงทุนต้องการผลตอบแทนสูงที่สุดภายใต้ความเสี่ยงที่เท่ากัน หรือต้องการผลตอบแทนที่เท่ากันภายใต้ความเสี่ยงที่ต่ำที่สุด
2. นักลงทุนมีความสามารถในการพิจารณาและเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ได้อย่างเท่าเทียมกัน คือสามารถหาผลตอบแทนและความเสี่ยงด้วยความน่าจะเป็นเพื่อค้นหาผลตอบแทนที่คาดหวัง (Expected Return) ที่มีประสิทธิภาพได้ หรือเส้น Efficient Frontier ดังในภาพที่ 2.1 จุดต่างๆ ที่อยู่ใต้เส้น Efficient Frontier แสดงถึงความเป็นไปได้ที่เกิดจากการลงทุน ซึ่งจุดที่อยู่บนเส้นโค้งเป็นจุดที่มีส่วนผสมของการลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ (Portfolio) ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงที่สุด ณ ความเสี่ยงที่ระดับหนึ่งๆ



ภาพที่ 2.1 The Efficient Frontier ตามสมมติฐานของ Markowitz. จาก เว็บไซต์ Wikipedia, สืบค้นวันที่ 29 มกราคม 2559.

3. นักลงทุนจะมีการตัดสินใจจัดกลุ่มหลักทรัพย์ที่ลงทุน (Portfolio) ตามความสามารถในการยอมรับความเสี่ยง หากนักลงทุนคนใดยอมรับความเสี่ยงได้มาก ก็จะตัดสินใจเลือกลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงที่ให้ผลตอบแทนสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน หากนักลงทุนคนใดยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำ ก็จะเลือกลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำที่ให้ผลตอบแทนที่ต่ำ

จากการที่นักลงทุนแต่ละคนยอมรับความเสี่ยงได้ต่างกัน สามารถนำมาสร้างเส้นความพึงพอใจเท่ากันของนักลงทุนแต่ละคนได้ (Utility Curve) โดยใช้ส่วนผสมระหว่างความเสี่ยงและอัตราผลตอบแทน เส้นความพึงพอใจที่อยู่สูงกว่าจะแสดงระดับความพึงพอใจที่มากกว่า ซึ่งจุดที่เหมาะสมสำหรับการลงทุนของนักลงทุนแต่ละรายควรจะเลือกลงทุนคือจุดสัมผัสระหว่างเส้นความพึงพอใจเท่าและเส้น Efficient Frontier ดังในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 Utility Curve และ The Efficient Frontier ตามสมมติฐานของ Markowitz. จาก เว็บไซต์ Wikipedia, สืบค้นวันที่ 29 มกราคม 2559.

4. นักลงทุนจะมีการตัดสินใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนที่คาดหวังกับความเสี่ยง ซึ่งถ้าแต่ละหลักทรัพย์ที่มีผลตอบแทนเท่ากันแต่มีความเสี่ยงต่างกัน นักลงทุนจะลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำที่สุด และในระดับการลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการกระจายการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ นักลงทุนจะมีการพิจารณาความเสี่ยงร่วมหรือความแปรปรวนร่วม (Covariance) และสหสัมพันธ์ (Correlation) ของแต่ละหลักทรัพย์ภายในกลุ่มหลักทรัพย์นั้นๆ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนกองทุนรวม

2.3.1 ความหมายของการตัดสินใจ

การให้ความหมายของการตัดสินใจมีหลากหลายความหมาย โดยส่วนใหญ่จะให้นิยาม การตัดสินใจคือ การเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีอยู่หลากหลายเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และการตัดสินใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับปัญหาที่ยุ่ยากและมีวิธีการแก้ปัญหามากกว่าหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดผู้ตัดสินใจซึ่งจะต้องเลือกทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (อภิญญา จรุงพร. 2515) นอกจากนี้ยังมีการจำกัดความหรือนิยามของการตัดสินใจไว้ดังนี้

บุญมี บุญมัน (2535, น. 12) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากความคาดหวัง เป้าหมาย แรงจูงใจ การรับรู้ เจตคติ อาชีพ ครอบครัวและด้านอื่นๆ คือตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม

แฮร์ริสัน (Harrison, อ้างถึงใจ ปัญญา บุญเลิศล้ำ, 2546, น.18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการประเมินทางเลือกที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย หรือการคาดคะเนทางเลือกที่จะเลือกปฏิบัติอันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ ทิพย์วัลย์ และคณะ (2546, น. 110) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นการเลือกทางเลือกมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งต้องมีทางเลือกหลายๆ ทางเกิดขึ้นก่อน แล้วจึงนำทางเลือกเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกันจนได้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

ไพลิน ผ่องใส (2536, น. 155) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า การตัดสินใจ คือ การพิจารณาทางเลือกต่างๆ ให้เหลือทางเลือกเดียว

อานันท์ ทาปทา (2533, น. 8) สรุปถึงการตัดสินใจว่าเป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากองค์ประกอบ 2 ประการ องค์ประกอบแรกคือ องค์ประกอบของตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความคาดหวัง เป้าหมาย แรงจูงใจ การรับรู้และทัศนคติ องค์ประกอบที่ 2 คือ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่ตั้งที่อยู่อาศัย

โดยสรุปความหมายของการตัดสินใจที่ได้กล่าวมาข้างต้น การตัดสินใจคือ การเลือกทางปฏิบัติจากหลายๆ ทางเลือก ทั้งนี้เพื่อให้ได้ทางเลือกที่พิจารณาแล้วว่าดีที่สุดในบรรดาเป้าหมายตามที่ต้องการ

2.3.2 ความหมายของการลงทุน

การลงทุน (Investment) คือ การนำเงินที่เก็บสะสมไปสร้างผลตอบแทนที่สูงกว่าการออมปัจจุบันเพื่อสร้างผลตอบแทนจากการใช้เงินนั้นในอนาคต โดยเชื่อว่าเงินสดหรือผลตอบแทนส่วนเพิ่มที่จะได้รับคิมนั้นจะสามารถชดเชยระยะเวลา อัตราเงินเฟ้อ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่า อาจกล่าวได้ว่า การลงทุนเป็นการออมเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นโดยที่นักลงทุนจะต้องยอมรับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน การตัดสินใจลงทุนจึงต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ มีการศึกษาหาข้อมูลที่เป็นอย่างดีเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้และเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการลงทุน (ที่มา: www.novabizz.com)

จิรัตน์ สังข์แก้ว (2544, น. 7) กล่าวว่า การลงทุน คือ การกักเงินไว้จำนวนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดกระแสเงินสดรับในอนาคตซึ่งจะชดเชยให้แก่ผู้ที่กักเงินไว้ โดยกระแสเงินสดรับนี้ ควรจะต้องคุ้มกับอัตราเงินเฟ้อและคุ้มกับความไม่แน่นอนหรือความเสี่ยงที่จะเกิดแก่กระแสเงินสดรับในอนาคตด้วย

ในปัจจุบัน นักลงทุนมีทางเลือกสำหรับการลงทุนให้เลือกหลากหลายไม่ว่าจะเป็นสินทรัพย์ทางการเงิน (Financial Assets) ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้ หุ้นทุน กองทุนรวมประเภทต่างๆ หรือสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Assets) ได้แก่ ทองคำ ที่ดิน อาคาร เพชรนิลจินดา เครื่องประดับ ดังนั้น หากต้องการลงทุนจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในสินทรัพย์ที่เลือกลงทุน หากลงทุนโดยไม่มีความรู้หรือไม่เข้าใจในทั้งในเรื่องของลักษณะสินทรัพย์ที่เลือกลงทุน หรือเรื่องความเสี่ยงอาจเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการลงทุนครั้งนี้ให้สูงขึ้นได้ เพราะฉะนั้นแล้ว การลงทุนอย่างมีความรู้ความเข้าใจเป็นการช่วยโอกาสสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น

2.3.3 การลงทุนในกองทุนรวม

กองทุนรวมเป็นทางเลือกหนึ่งของการลงทุนออมเงิน ซึ่งกองทุนรวมมีผลิตภัณฑ์หลากหลายประเภทที่ช่วยตอบสนองความต้องการของนักลงทุน กองทุนรวมเป็นการบริหารจัดการโดยมืออาชีพทั้งด้านการกระจายความเสี่ยง การรักษาสภาพคล่อง อีกทั้งยังช่วยให้นักลงทุนสามารถลงทุนในสินทรัพย์บางประเภทคนทั่วไปไม่สามารถลงทุนได้เอง มีตัวแทนจำหน่ายเป็นช่องทางในให้ข้อมูลการลงทุนและการติดต่อซื้อ-ขาย นอกจากนี้กองทุนรวมยังมีกลไกปกป้องผู้ลงทุน มีการดูแลด้านการป้องกันความเสี่ยงและการขัดแย้งทางผลประโยชน์รวมถึงการเอาเปรียบนักลงทุน (สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน (TSI) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, น. 609 - 618)

ปัจจัยที่นักลงทุนความศึกษาก่อนการลงทุนในกองทุนรวม

2.3.3.1 ปัจจัยด้านสถานการณ์การลงทุน

ปัจจัยด้านสถานการณ์การลงทุนประกอบด้วยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น เป็นต้น แต่ในปัจจุบันนักลงทุนนิยมใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขและตัวชี้วัดต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย, ตัวเลข GDP, อัตราเงินเฟ้อ, อัตราการว่างงาน, ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ฯ, ดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภค เป็นต้น หากการเปลี่ยนแปลงของตัวเลขของตัวชี้วัดเหล่านี้คาดเคลื่อนจากที่คาดการณ์ไว้จะส่งผลกระทบต่อการลงทุนที่แตกต่างกันในแต่ละตลาดและแต่ละประเทศ

การตัดสินใจเลือกนโยบายลงทุนในกองทุนประเภทต่างๆ ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงที่นักลงทุนแต่ละคนยอมรับได้ รวมถึงข้อจำกัดของนักลงทุนที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ เช่น ถ้าตลาดหุ้นตกต่ำในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ นักลงทุนที่สามารถยอมรับความเสี่ยงสูงได้สูงก็จะเลือกลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุนเพื่อให้ได้ราคาที่ถูกหลังจากที่ได้วิเคราะห์แล้วว่าตลาดหุ้นตกลงมาต่ำมากแล้วและมีโอกาสที่ราคาจะปรับตัวสูงขึ้น แต่หากนักลงทุนที่มีระดับการยอมรับความเสี่ยงที่ต่ำก็จะหลีกเลี่ยงการลงทุนในตราสารทุนแล้วเลือกลงทุนในกองทุนตราสารเงิน (Money Market Fund) แทน

2.3.3.2 ปัจจัยด้านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.)

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ทำหน้าที่บริหารและจัดการกองทุนรวมตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการกองทุนมีมาตรฐานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เป็นธรรมต่อผู้ลงทุนตามที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนดขึ้น นักลงทุนจึงมีควรศึกษาข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจะนำไปปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถจัดการคาดหวังจากการลงทุนของตนเองได้อย่างถูกต้อง โดยปัจจัยด้านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุน ได้แก่

1. เงื่อนไขการลงทุน / ข้อกำหนดในการลงทุนของกองทุน

สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ได้กำหนดรายละเอียดการลงทุนตามนโยบายการลงทุนของกองทุนรวมให้ บลจ. ปฏิบัติตามก็เพื่อปกป้องผู้ลงทุนจากการลงทุนของกองทุนรวมที่ไม่เป็นไปตามนโยบายการลงทุนที่กำหนดไว้ โดยข้อกำหนดต่าง ๆ ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

- ข้อกำหนดด้านการลงทุน เช่น การดำรงอัตราส่วนของหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ และการลงทุนในประเภทหลักทรัพย์ตามลักษณะของกองทุนแต่ละประเภท รวมถึงข้อกำหนดเรื่องระยะเวลาและวัตถุประสงค์การลงทุนในหลักทรัพย์บางประเภท เช่น หลักเกณฑ์

การเข้าเป็นคู่สัญญาในสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่มีตัวแปรเป็นอัตราแลกเปลี่ยนเงิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง (Hedging)

- ข้อกำหนดด้านการเปิดเผยข้อมูล บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนมีหน้าที่ต้องจัดทำรายงาน ให้ผู้ลงทุนได้รับตามเวลาที่กำหนด เช่น รายงานรายเดือน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจะต้องจัดทำและเปิดเผยให้เสร็จภายใน 15 วัน โดยเปิดเผยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Web site หรือส่งทางไปรษณีย์ให้ผู้ถือหน่วยลงทุน
 - ข้อกำหนดการทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ดังเช่น ธุรกรรมการยืม และให้ยืมหลักทรัพย์ ธุรกรรมการขายโดยมีสัญญาซื้อคืนเพื่อควบคุมความเสี่ยงจากธุรกรรมการก่อหนี้สินของกองทุน (Leverage)
 - ข้อกำหนดเรื่องสัดส่วนของผู้ลงทุนในกองทุนรวม เพื่อให้ผู้ลงทุนรายใหญ่ไม่สามารถแสวงหาผลประโยชน์จากข้อยกเว้นทางภาษีของกองทุนรวมได้
 - ข้อกำหนดในการบันทึกมูลค่ายุติธรรมของหลักทรัพย์ เพื่อให้นักลงทุนสามารถประเมินมูลค่าเงินลงทุนของตนเองได้อย่างเหมาะสม
2. รูปแบบการลงทุนของผู้จัดการกองทุน (Style of Fund Manager)
- รูปแบบการบริหารจัดการกองทุนส่งผลต่อการตัดสินใจทั้งในด้านเป้าหมายการลงทุนและการยอมรับความเสี่ยงของผู้ลงทุน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่
- **Value Style** เป็นรูปแบบการลงทุนในหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและเป็นบริษัทที่มีการเจริญเติบโตไม่สูงมากเนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีความมั่นคง หลักทรัพย์ที่มีลักษณะเป็น Value Style อาจเป็นหลักทรัพย์ที่ราคาไม่แพง (ซึ่งสามารถพิจารณาจากอัตราส่วน P/E และ P/BV ที่ยังคงมีค่าต่ำ) และสามารถคาดการณ์กำไรจากผลการดำเนินงานของบริษัทได้ ทำให้การลงทุนในรูปแบบนี้มีความผันผวนน้อย ส่วนใหญ่ Value Company จะมีมูลค่าซ่อนอยู่ (Hidden Value) จากการเป็นบริษัทที่ดีแต่อยู่ในอุตสาหกรรมที่ตลาดไม่สนใจหรือเป็นบริษัทที่ดีและกำลังมีปัจจัยพื้นฐานที่ดีขึ้นซึ่ง

ตลาดยังไม่รับรู้ หรืออาจเป็นบริษัทที่ไม่เป็นที่นิยมของผู้ลงทุนส่วนใหญ่

- **Growth Style** เป็นรูปแบบการลงทุนในบริษัทที่มีแนวโน้มการเติบโตของยอดขายแล/หรือกำไรสูง (Growth Company) กว่าบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันโดยเฉลี่ย ส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีการพัฒนาเทคโนโลยี (Innovations) ที่มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ หรืออาจเป็นธุรกิจขนาดกลาง - เล็ก ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง เป็นต้น โดยหากธุรกิจเหล่านี้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนก็มีโอกาสที่จะสามารถสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงได้ในอนาคต
- **Market Capitalization** เป็นรูปแบบการลงทุนโดยถ่วงน้ำหนักการลงทุนใน Portfolio ตามมูลค่าตลาด (Market Capitalization) หรือ ถ่วงน้ำหนักการลงทุนตามมูลค่าตลาด (Market Capitalization) ของประเภทสินทรัพย์ (Asset Class) หากมีการกระจายการลงทุนตามมูลค่าตลาดได้มากก็จะเป็นการลดความเสี่ยงจากการลงทุนได้มากขึ้น กองทุนที่ใช้รูปแบบการลงทุนในลักษณะนี้อาจแตกต่างกันไปตามการดำเนินนโยบายและกลยุทธ์การลงทุนของแต่ละกองทุน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นกองทุนที่ลงทุนในบริษัทประเภท Small Capitalization โดยที่ผู้ลงทุนจะคาดหวังผลตอบแทนในระยะยาวจากการเติบโตของบริษัทที่มีมูลค่าตลาดเล็ก (Small Capitalization) หรืออาจเป็นกองทุนที่ลงทุนในบริษัทประเภท Large Capitalization โดยผู้ลงทุนจะคาดหวังการได้รับผลตอบแทนที่สม่ำเสมอจากบริษัทที่มีมูลค่าตลาดใหญ่ (Large Capitalization) เป็นต้น

3. หนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวม

หนังสือชี้ชวนเป็นเอกสารที่บริษัทจัดการจะต้องจัดทำขึ้นและต้องเผยแพร่ให้นักลงทุน หนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวม แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนสรุป
- ส่วนข้อมูลสำคัญ
- ส่วนรับรองความถูกต้องครบถ้วน

4. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากผู้ลงทุน

ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากผู้ลงทุนจัดเป็นค่าธรรมเนียมส่วนเพิ่มที่บริษัทจัดการหลักทรัพย์เรียกเก็บโดยตรงจากผู้ลงทุน นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากกองทุนรวมตามปกติ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากนักลงทุน มีดังนี้

- ค่าธรรมเนียมการขาย (Front End Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่นักลงทุนจะต้องจ่ายเมื่อซื้อหน่วยลงทุน โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของมูลค่าหน่วยลงทุน ซึ่งแต่ละกองทุนอาจมีค่าธรรมเนียมในส่วนนี้หรือจะไม่มีก็ได้
- ค่าธรรมเนียมการรับซื้อคืน (Back End Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่หักจากจำนวนเงินที่นักลงทุนจะได้รับเมื่อมีการขายคืนหน่วยลงทุน โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของมูลค่าหน่วยลงทุน ซึ่งแต่ละกองทุนอาจมีค่าธรรมเนียมในส่วนนี้หรือจะไม่มีก็ได้
- ค่าธรรมเนียมสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน (Switching Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่หักจากจำนวนเงินในหน่วยลงทุนใหม่ที่นักลงทุนจะได้รับเมื่อมีการสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของมูลค่าหน่วยลงทุนหรือคิดเป็นจำนวนเงินคงที่ต่อรายการ ซึ่งแต่ละกองทุนอาจมีค่าธรรมเนียมในส่วนนี้หรือจะไม่มีก็ได้
- อัตราส่วนค่าใช้จ่าย (Expense Ratio) คือ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับระหว่างกองทุนรวมแต่ละกองทุน

5. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่ใช่ปัจจัยการพิจารณาตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมที่สำคัญที่สุด เพราะผลการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่สามารถนำมาใช้คาดการณ์หรือรับประกันถึงผลการดำเนินงานในอนาคตได้ ทั้งนี้ การวัดผลการดำเนินงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายกองทุน อายุและขนาดของกองทุน

2.3.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกตัดสินใจลงทุนกองทุนแต่ละกองทุนแตกต่างกันดังนี้

1. เป้าหมายการลงทุน

นักลงทุนก่อนที่จะมีการเลือกตัดสินใจลงทุนประเภทไหนก็ตามจะต้องมีการวางแผนเป้าหมายในการลงทุนให้ชัดเจนเพื่อจะนำมาเป็นวัตถุประสงค์ของการลงทุน โดยส่วนใหญ่แล้วนักลงทุนจะกำหนดวัตถุประสงค์การลงทุนโดยการพิจารณาจากผลตอบแทนที่ต้องการ เช่น เพื่อสร้างฐานะของครอบครัว เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายประจำวัน เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อเก็บออมในการใช้ชีวิตหลังเกษียณ ค่ารักษาพยาบาล เพื่อการศึกษาบุตร เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสภาพคล่อง หรือเพื่อเป็นเครื่องมือประหยัดภาษี เป็นต้น โดยนักลงทุนจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายการลงทุนเองโดยการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองเพื่อนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนที่ชัดเจนสอดคล้องกับวิถีชีวิตของนักลงทุน (Life Style)

2. ความทนทานต่อความเสี่ยง (Risk Tolerance)

ความทนทานต่อความเสี่ยง คือ การยอมรับความผันผวนของเงินลงทุน นักลงทุนที่มีความทนทานต่อความเสี่ยงสูง (High Risk Tolerance) จะสามารถลงทุนในกองทุนรวมประเภทหุ้นทุนและตราสารที่มีความเสี่ยงสูงได้ สามารถถือครองหุ้นได้นานและจะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่านักลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำ (Low Risk Tolerance)

3. ช่วงอายุในการลงทุน

ช่วงอายุในแต่ละวัยของนักลงทุนจะส่งผลกระทบต่อระดับของการยอมรับความเสี่ยง และการคาดหวังผลตอบแทนจากการลงทุนที่แตกต่างกัน สามารถจัดแบ่งช่วงอายุและความคาดหวังผลตอบแทนได้ดังนี้

- วัยเด็ก หรือช่วงอายุก่อน 25 ปี เป็นช่วงอายุที่ใช้เงินเพื่อการศึกษา ยังไม่มีเงินเก็บ เนื่องจากยังต้องพึ่งพาผู้ปกครอง หรืออาจมีการเก็บเงินเพื่อการท่องเที่ยว
- วัยเริ่มทำงานใหม่ หรือช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีความกล้าได้กล้าเสีย กล้าสร้างหนี้สิน ไม่ค่อยมีเงินออม มีความฝันหรือวัตถุประสงค์ชีวิต คือ การแต่งงาน การซื้อรถยนต์ เป็นต้น
- วัยสร้างฐานะ หรือช่วงอายุ 30 – 45 ปี อาจมีภาระหนี้สินผ่อนบ้าน ต้องการเงินออมและเงินลงทุน ยอมรับการลงทุนที่เสี่ยงสูงได้
- วัยใกล้เกษียณ หรือช่วงอายุ 45 – 60 ปี มีฐานะดีขึ้น โดยรายได้สูงกว่ารายจ่าย สามารถยอมรับความเสี่ยงได้ลดลง เน้นความปลอดภัย และการมีรายได้ประจำจากการลงทุนเพิ่มมากขึ้น

- วัยเกษียณ หรือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มเกษียณอายุ ภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เริ่มลดลง ยอมรับความเสี่ยงได้น้อยลง โดยลงทุนเน้นความปลอดภัยและการมีรายได้ประจำจากการลงทุนเป็นหลัก

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม

นักลงทุนควรมีการศึกษาเพื่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวมแต่ละประเภทรวมถึงความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุน และสามารถพิจารณาเลือกลงทุนในกองทุนรวมที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของนักลงทุนเองและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการลงทุน

5. เงื่อนไขและ ข้อจำกัดในการลงทุน

นักลงทุนควรกำหนดเงื่อนไขและข้อจำกัดส่วนบุคคลของตนเองในการลงทุน เพื่อการกำหนดนโยบายการลงทุนให้เหมาะสมกับตนเอง เช่น ด้านการยอมรับความเสี่ยง สภาพคล่อง อัตราภาษี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่นักลงทุนจะกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้น กวด. จึงกำหนดให้บริษัทจัดการหลักทรัพย์สร้างแบบฟอร์มเพื่อใช้ประเมินนักลงทุนก่อนการลงทุนและแจ้งให้นักลงทุนทราบถึงระดับความเสี่ยงของตน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model และ Thailand Customer Satisfaction Index Model

2.4.1 The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)

รูปแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Professor Claes Fornell จากสถาบัน National Quality Research Center มหาวิทยาลัย Michigan เมื่อปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดระดับมหภาคที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในสหรัฐอเมริกา

แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจสหรัฐฯ อย่างมาก เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลถึงแนวโน้มของผลประกอบการและผลกำไรขององค์กรในอนาคต สำหรับในระดับหน่วยธุรกิจ แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ช่วยให้ธุรกิจสามารถวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าได้ และยังสามารถค้นหาจุดอ่อนที่ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความ

ไม่พึงพอใจ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในประเทศและสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศได้ (Anderson and Fornell, 2000)

สำหรับการคำนวณดัชนีชี้วัดความพึงพอใจระดับประเทศ ใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อยด้วยกัน คือ กลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)
2. คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)
3. คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) 3 ปัจจัยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

2.4.1.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าที่เกิดขึ้นก่อนการซื้อสินค้าและบริการผ่าน ประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการ หรือมาจากข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อโฆษณา การแนะนำของคนรอบข้าง และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย รวมถึงความคาดหวังต่อบริการและการส่งมอบสินค้าที่มีคุณค่าในอนาคต (Anderson and Fornell, 2000)

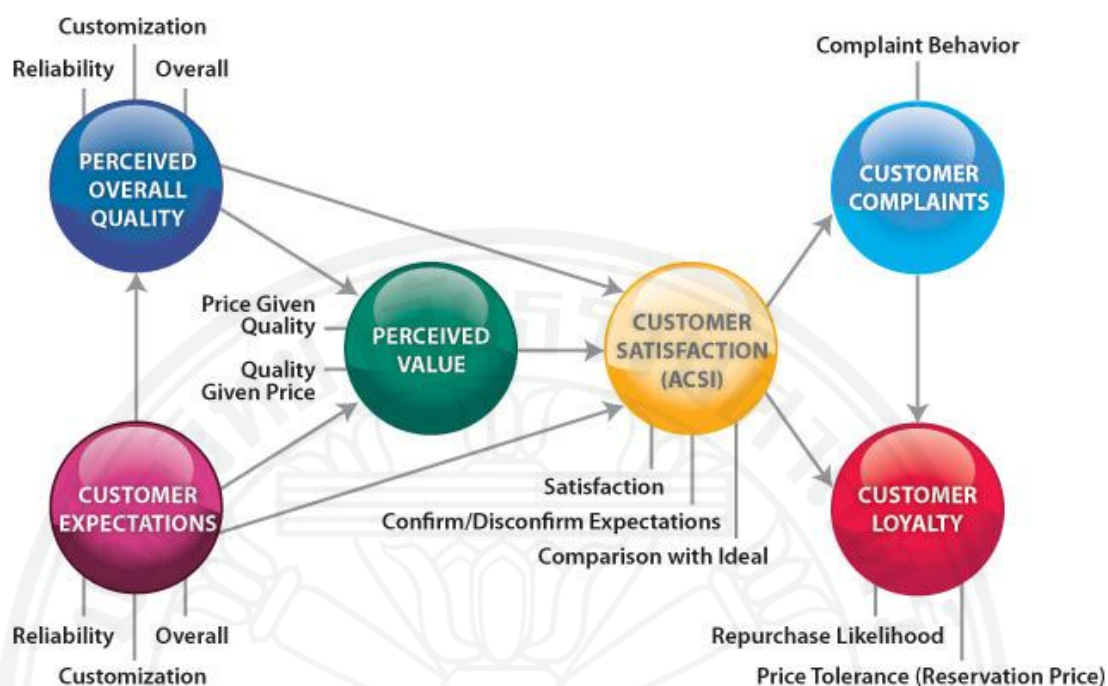
2.4.1.2 คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)

เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้าและบริการจากการใช้สินค้าและบริการของผู้ใช้งานจริง ซึ่งสามารถประเมินได้โดยคำถามที่สำคัญ 3 ข้อ ได้แก่ คุณภาพโดยรวม ความน่าเชื่อถือหรือความคงทน และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค (Anderson and Fornell, 2000)

2.4.1.3 คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value)

สามารถประเมินด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อราคา ณ ระดับคุณภาพในปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อคุณภาพ ณ ระดับราคาในปัจจุบัน ซึ่งจากการประเมินในข้อนี้มีปัจจัยทางด้านราคาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเป็นลดผลกระทบเรื่องระดับรายได้หรือข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าทำให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบได้ง่ายมากขึ้น

แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) จะกำหนดให้คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value) ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ในขณะเดียวกันความพึงพอใจของลูกค้าก็จะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality) และคุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value) เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวก (Anderson and Fornell, 2000)



ภาพที่ 2.3 แบบจำลอง ACSI Model. จาก website American Customer Satisfaction Index, สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2559.

ปัจจัยกลุ่มที่ 2 เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซึ่งมี 2 ปัจจัย คือความพึงพอใจของลูกค้าหากเป็นไปในทิศทางบวกจะส่งผลให้เกิดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และถ้าหากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไปในทิศทางลบจะส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) โดยในแต่ละปัจจัยจะถูกวัดด้วยคำถามที่ถูกเฉลี่ยคะแนนซึ่งเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย มีการกำหนดค่าคะแนนตั้งแต่ 0- 100 คะแนน (นภดล ร่มโพธิ์, 2554) จึงสามารถเขียนเป็นแบบจำลองได้ตามภาพที่ 2.3 (Anderson and Fornell, 2000)

โดยความพึงพอใจของลูกค้าทั้งเชิงบวกและเชิงลบจะส่งผลต่อความจงรักภักดี (Customer Loyalty) และข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) ตามลำดับ (ทศพล ระมิงค์วงศ์, 2551 น. 58) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1.4 ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)

สามารถวัดได้จากสัดส่วนของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการ (Anderson and Fornell, 2000)

2.4.1.5 ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

สามารถวัดได้จากความน่าจะเป็นในการกลับมาซื้อสินค้าและบริการซ้ำในอนาคต (Anderson and Fornell, 2000)

จากผลความพึงพอใจของปัจจัย 2 ตัวที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจของลูกค้า สามารถอธิบายได้ในความหมายเดียวกันคือ ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) โดย Hirschman (1970) ได้อธิบายทฤษฎี Exit-Voice Theory ไว้ว่าเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ลูกค้าจะแสดงพฤติกรรมออกมา 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่บริษัทยังมีโอกาสจะรักษาไว้ได้ ในขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ จะแสดงออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้าของบริษัทซึ่งปัจจัยตัวหลังจะถือว่าเป็นตัวแทน (Proxy) ของกำไรของบริษัท (Reichheld and Sasser, 1990) ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการจะสอบถามใน 2 ประเด็น ได้แก่ การซื้อซ้ำ (Repurchase Likelihood) และการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของราคาได้ (Price Tolerance) (ทศพล ระมิงค์วงศ์, 2551) รวมถึงการเก็บข้อมูลในเรื่องการร้องเรียนจะมีการสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มีการร้องเรียน ทั้งในรูปแบบทางการและรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ

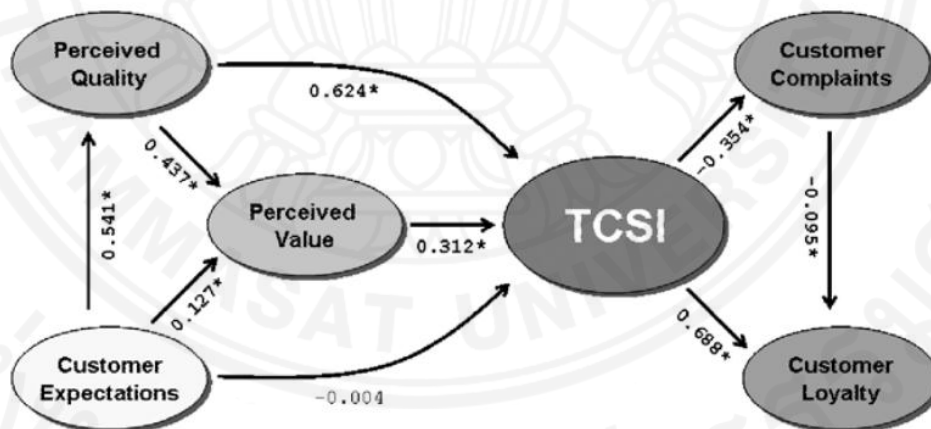
ในงานศึกษาของ Professor Claes Fornell พบว่า คุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) จะเป็นปัจจัยเชิงบวก (Positive Direct Effect) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ส่วนการร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) จะส่งผลในเชิงลบ

สิ่งสำคัญของแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ก็คือ จุดหมายปลายทางของ ACSI นั้นไม่ใช่เพียงแค่การวัดความพึงพอใจของลูกค้า แต่ยังมีการศึกษาไปถึงเรื่องของการร้องเรียนและความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการอีกด้วย เนื่องจากล้วนแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กรในท้ายที่สุด สำหรับสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ การแนะนำคนรอบข้าง และการยอมรับในราคาที่สูงขึ้น (ทศพล ระมิงค์วงศ์, 2551)

2.4.2 Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI)

แบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) มีต้นแบบมาจากแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) และได้ถูกพัฒนาขึ้นจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) เป็นที่ยอมรับว่าสามารถสะท้อนความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศอุตสาหกรรมและกิจการในมุมมองของลูกค้า

เบื้องต้นสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จัดทำโครงการศึกษาวิจัยในรูปแบบของโครงการนำร่องโดยเป็นศึกษาเฉพาะในส่วนของบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ โดยได้กำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเฉพาะในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลเท่านั้น ในโครงการศึกษานำร่องจะประกอบไปด้วยการศึกษาด้านบริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน การรับชำระค่าสินค้า และการบริการเกี่ยวกับเช็คของกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดความพึงพอใจผู้ใช้บริการในภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2550 (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2552)



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของแบบจำลอง TCSI ของธนาคารพาณิชย์, จาก วัตถุประสงค์ภาพจากมุมมองลูกค้า (ตอนจบ), Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, 2552.

แบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) เป็นแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structure Equation Model, SEM) อันประกอบด้วยตัวแปรภายใน (Endogenous Variable) และตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) และในตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกจะมีตัวแปรแฝง (Latent Variable) และตัวแปรที่สังเกตได้ (Observed Variable) โดยตัวแปรแฝงไม่สามารถวัดค่าได้ในตัวมันเอง แต่จะเป็นการวัดค่าจากตัวแปรสังเกตแทนที่เป็นองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรแฝงนั้น (นงลักษณ์ วีรัชชัย, 2542)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีดังนี้

2.5.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ชรัณ เปลิยนศรี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักลงทุนที่ลงทุนในกองทุนรวม กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่นักลงทุนคาดหวังและให้ความสำคัญในการตัดสินใจลงทุนมีดังนี้ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนมีความสำคัญมากที่สุด โดยเห็นว่าบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือจะสามารถจัดการการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่นักลงทุนให้ความสำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินที่จัดจำหน่ายหน่วยลงทุน และปัจจัยด้านผลตอบแทนในการลงทุนมีความสำคัญถัดมาตามลำดับ

ในการศึกษาของ สุนทรี จึงประเสริฐกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจหรือความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมระยะยาวในระดับมากมีอิทธิพลคือ ความคาดหวังทางด้านผลตอบแทน โดยผลตอบแทนต้องมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและมีโอกาสที่ได้รับราคาต่อหน่วยสูงขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ชื่อเสียงของบริษัทจัดการกองทุนหลักทรัพย์ ประสบการณ์ของบริษัทจัดการกองทุนหลักทรัพย์ น่าเชื่อถือและชื่อเสียงของตัวแทนจัดจำหน่าย ตัวแทนจำหน่ายที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกองทุน LTF มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจมากตามลำดับ

นันทวรรณ กันธะวัง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม : กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าวัตถุประสงค์การลงทุนเกี่ยวกับผลตอบแทนที่มากกว่าอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่นักลงทุนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชยา สุวรรณคุณหาสน์ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในหุ้นกู้ด้วยสิทธิของธนาคารพาณิชย์ของจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่านักลงทุนให้ความสำคัญกับอัตราผลตอบแทนมากเป็นอันดับหนึ่ง

ชวีพร สีสนิท (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยภายในโดยรวมที่เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ได้แก่ รายได้และเกณฑ์ภาษีของผู้ลงทุน ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ เงื่อนไขนโยบายในการลงทุน ความรู้

ความสามารถของผู้บริหารกองทุน และการขยายตัวของทรัพย์สินสุทธิ (NAV) มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวในทิศทางเดียวกันอยู่ที่ระดับปานกลางและต่ำ

วิสาขา ลายชื่น (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพนักงานควรมีความซื่อสัตย์สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าได้

2.5.2 คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality)

นิยนา ฐานิธธนกร และ บุษราคม คงจินดา (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการซื้อหน่วยลงทุน บลจ.กสิกรไทย พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหน่วยลงทุนของ บลจ.กสิกรไทยในการศึกษาคั้งนี้พบว่า ปัจจัยทางด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อหน่วยลงทุน ขณะที่ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพพบว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อหน่วยลงทุนของ บลจ.กสิกรไทย

วรางคณา บุญเทียม (2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกลงทุนของกองทุนรวมในประเทศไทยพบว่าหากสถาบันการเงินมีผลประกอบการที่ดี มีการให้บริการที่ดีและมีกำไรต่อเนื่องจะส่งผลให้นักลงทุนสนใจหรือสร้างความพึงพอใจให้นักลงทุน รวมถึงอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมเรียกเก็บ หากอยู่ในอัตราที่ไม่สูงมากก็จะได้รับความสนใจหรือสร้างความพึงพอใจต่อนักลงทุนได้มากขึ้น เนื่องจากทำให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนมากขึ้น

พรชัย การุณรังษีวงศ์ (2552) ได้ศึกษา พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ของผู้ลงทุนบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย พบว่านักลงทุนจะพิจารณาถึงอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่นักลงทุนใช้ในการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้

สมบุญรณ์ ขวัญสง (2546) ได้ศึกษา พฤติกรรมของผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ในการศึกษาพบว่านักลงทุน 99.7% ทราบว่าในการลงทุนในกองทุนรวมมีความเสี่ยงมากกว่าการฝากเงินและตนเองจะต้องยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนที่ตนซื้อด้วยและอาจมีโอกาที่ได้กำไรและขาดทุนในการลงทุนแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และนโยบายที่ตนเลือกลงทุน

จิราพัชร อัครวฤทธิพรหม (2555) ได้วิจัย การศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการสะดวกชีวิตสบาย (KTB Convenience) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเมืองปทุมธานี พบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพิทักษ์สันติ มีความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านพนักงาน รองลงมาคือด้านการให้การต้อนรับ

คำแนะนำ ความเชื่อถือ ด้านลักษณะภายนอก อาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วและถูกต้อง ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านอุปกรณ์ และด้านอำนวยความสะดวก ปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามลำดับ

ในการศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ รัชพล ไยบัวเทศ (2556) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการพบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) โดยเครื่องมือต้องมีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ในเรื่องของโปรแกรมการซื้อขายที่มีมาตรฐาน ทันสมัยและมีความปลอดภัยสูง 3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานมีความยินดีและเต็มใจให้คำปรึกษาด้านการลงทุนรวมถึงการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) โดยพนักงานรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนดไว้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ยุวดี อริยานนท์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น พบว่าปัจจัยที่นักลงทุนให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ด้านผลิตภัณฑ์คือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความซื่อสัตย์ บทวิเคราะห์มีคุณภาพ แม่นยำ น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความรู้ในการแนะนำการลงทุนได้ดี มีการให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจบริการและให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน และคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ

กิตติโชค จิตต์สตรศรี (2547) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ลงทุนกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อยุธยาเจเอฟ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีการให้บริการลูกค้าดี มีข่าวสารที่ทันสมัย และบริษัทมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยรองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจรองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านราคา เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ รองลงมาคือเรื่องปรับค่าธรรมเนียมเหมาะสม และเรื่องราคาพาร์เป็นลำดับที่ 3

วิสาข ลายชิน (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผลที่ได้จากการใช้บริการ 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังระดับมาก และผลที่ได้ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในขณะที่ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความ

คาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

เยาวบัวร์ณ ลือเกียรติกุล (2550) ได้ศึกษา ทศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่ทางการตลาดของ บริษัทหลักทรัพย์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจและรู้สึกได้รับความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ โดยบริการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมาสูงกว่าความคาดหวัง เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการบริการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการให้บริการและการดำเนินงานของบริษัท บริษัทมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าเป็นพิเศษ

2.5.3 คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value)

ภัทธิรา เจริญชาติศรี (2553) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเกี่ยวกับกองทุนรวม RMF และ LTF ในเชิงบวก โดยพบว่าการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากกองทุนทั้ง 2 ประเภทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับกองทุนในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อระดับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์กองทุน RMF และ LTF โดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้ทัศนคติเกี่ยวกับกองทุนเพิ่มขึ้นมากด้วย โดยหากข้อความที่นำเสนอทำให้กลุ่มตัวอย่างรับรู้และคำนึงถึงประโยชน์ของการลงทุนจะสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้และเป็นเรื่องของการออม

ผลการศึกษาของภัทธิรา เจริญชาติศรี (2553) สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินา นุตม์ แก้วรัตน์กุล (2550) เรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด และ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าปริมาณการเปิดรับสื่อ ลักษณะการรับรู้ข้อมูล และทัศนคติต่อกองทุนรวม มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมในด้านเหตุผลการลงทุนกองทุนรวมระดับปานกลาง

จากการศึกษาของ สุศิริ เปลี่ยนขำ (2553) เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงเทพ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยทางด้านสิทธิประโยชน์ที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินธนาคาร นอกจากนี้ปัจจัยด้านความสะดวกในการลงทุนก็เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยลูกค้าพึงพอใจที่จะสามารถซื้อและขายหน่วยลงทุนได้ที่ทุกสาขาของธนาคารและผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยคำแนะนำและคำชักชวนของพนักงานธนาคารก็ช่วยสร้างความพึงพอใจและเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกลงทุน

ในการศึกษาพฤติกรรมการซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของ งามดี เลหาพิชิตชัย (2552) พบว่า ความถี่ในการซื้อกองทุนรวมมีระดับความสำคัญต่อส่วนประสมทาง

การตลาดที่แตกต่างกัน โดยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยทางด้านราคาของหน่วยลงทุนที่มีความเหมาะสม ผลตอบแทนที่มากกว่า รวมถึงความถี่ในการจ่ายเงินปันผล

ยุวดี อริยานนท์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น พบว่า 53.8% เห็นว่าค่าใช้จ่ายในส่วนของคอมมิชชั่นมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกลงทุนในบริษัทจัดการหลักทรัพย์ ซึ่งมีส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีการใช้บริการการซื้อขายมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเน้นความสะดวกที่จะมาใช้บริการหลักทรัพย์ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการซื้อขายประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือนเป็นกลุ่มที่เห็นว่าค่าคอมมิชชั่นไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน

ในการศึกษาของยุวดี อริยานนท์ (2552) ยังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์/TFEX เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย/ค่าปรับในอัตราที่เหมาะสม

2.5.4 ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)

วารงคณา บุญเทียม (2540) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเลือกลงทุนของกองทุนรวมในประเทศไทย พบว่าหากนักลงทุนรู้สึกถึงความไม่มั่นใจในถึงความโปร่งใสในการนำไปบริหารของบริษัทจัดการหลักทรัพย์กองทุนรวม กลุ่มตัวอย่าง 83% เห็นว่าร้องเรียนกับสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นความคิดที่ถูกต้อง นอกจากนี้นักลงทุนจะร้องเรียนในพฤติกรรมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ต่อธนาคารหรือสถาบันการเงินที่เป็นผู้จัดจำหน่ายหรือแนะนำกองทุนรวมนั้นๆ แก่ตัวนักลงทุนเอง เนื่องจากเห็นว่าเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด อย่างไรก็ตามนักลงทุนก็มีความเข้าใจว่าจะไม่ได้ผลโดยตรงเท่ากับการไปร้องเรียนกับสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์โดยตรง

2.5.5 ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

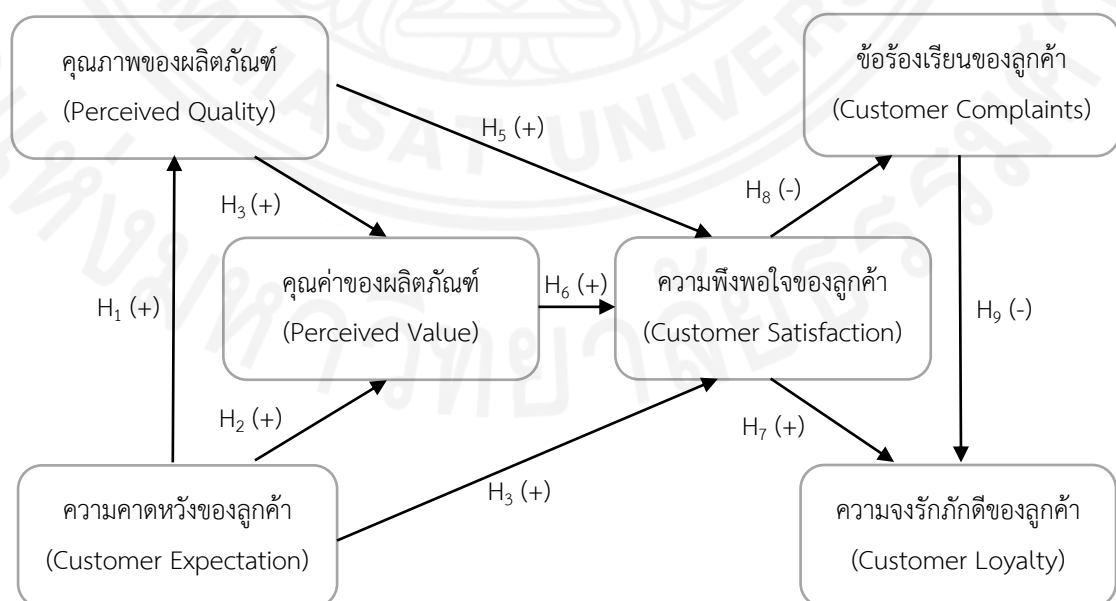
พรพรรณ เจียมประเสริฐบุญ (2553) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าหากผู้บริโภคได้รับรู้ถึงการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความประทับใจจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาในห้างสรรพสินค้าในระดับมาก อยากที่จะใช้บริการต่อเนื่อง โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่าจำนวนธุรกรรมที่ใช้บริการสัมพันธ์กับความจงรักภักดี โดยเมื่อลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อธนาคารแล้วก็มีแนวโน้มที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P's และความพึงพอใจรวม คุณค่าที่รับรู้(Perceived Value) ความเชื่อมั่น (Trust) ความผูกพันทางอารมณ์ (Emotional Bonding) ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคโดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ระดับปานกลาง

ในงานวิจัยชิ้นนี้ยังพบว่าความถี่ในการใช้บริการกับความจงรักภักดีไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยลูกค้าที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการใช้บริการสูงไม่ได้หมายความว่าลูกค้ามีความผูกพันหรือมีความจงรักภักดีต่อธนาคารนั้น นอกจากนั้นระยะเวลาหรือประสบการณ์ที่ลูกค้าใช้บริการของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีเช่นเดียวกัน โดยการที่ลูกค้ายังคงใช้บริการอาจใช้ด้วยความจำเป็น

ในการศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ธัชพล ไยบัวเทศ (2556) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangible) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและรู้ความต้องการของลูกค้า (Empathy) ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อนักลงทุนบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด

2.6 กรอบงานวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย 9 ข้อมาเป็นกรอบงานวิจัย โดยนำแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) และ Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ใช้เป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้ามาเป็นต้นแบบที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.5 แสดงกรอบงานวิจัย (Conceptual Model)

สมมติฐานที่ 1 (H₁) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและคุณภาพของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2 (H₂) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและคุณค่าของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 (H₃) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 (H₄) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพของสินค้าและคุณค่าของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 5 (H₅) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 6 (H₆) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณค่าของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 7 (H₇) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 8 (H₈) : มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 9 (H₉) : มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างข้อร้องเรียนของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บข้อมูลผ่านการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงมีการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปในการสรุปผล ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการและขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 การประเมินความเที่ยงและตรงของเครื่องมือ
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริโภคที่เคยมีการลงทุนในกองทุนรวมที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ Structure Equation Model ที่ต้องมีกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 10 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำจึงต้องมีจำนวน 150 ตัวอย่าง ตามหลักการ Structure Equation Model ซึ่งมากกว่า 10 เท่า ของจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ตามกรอบงานวิจัย

3.1.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคที่เคยมีการลงทุนในกองทุนรวมซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเครื่องมือในการสำรวจ คือ แบบสอบถามในรูปแบบชุดเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือแบบสอบถามในรูปแบบชุดเอกสารและใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นมาตามกรอบแนวคิดแบบจำลองความพึงพอใจของ ASCI เพื่อให้แบบสอบถามบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและครอบคลุมตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จึงได้ทำการแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม ลักษณะการออมเงิน ประสบการณ์ในการลงทุน ลักษณะแบบสอบถามจะมีหนึ่งคำตอบ (Single Choice Questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Questions) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีเพียงหนึ่งคำตอบ (Single Choice Questions) และมีการใช้มาตรวัดข้อมูลแบบ Nominal Scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภค คำถามเกี่ยวกับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกลงทุนในบริษัทจัดการหลักทรัพย์ใด ๆ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของแต่ละบริษัทจัดการหลักทรัพย์ ประสบการณ์ในการลงทุน ฯลฯ โดยคำถามทั้งหมดนี้จะเป็นลักษณะของคำถามหนึ่งคำตอบและหลายคำตอบ (Single & Multiple Choice Questions) ที่ใช้มาตรวัดข้อมูลแบบ Nominal Scale และ Ordinal Scale

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งได้ประยุกต์มาจากแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) และแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) โดยนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) คุณภาพของสินค้า (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้า (Perceived Value) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) โดยนำเอาแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) มาประยุกต์ใช้เหมาะสมกับธุรกิจการเงินแบบกองทุนรวม

ผู้วิจัยเมื่อได้นำต้นแบบ Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) มาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมแล้ว มีลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่ลำดับที่ (Ranking Question) แบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีช่วงเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 10 โดยความหมายของการให้คะแนนเรียงลำดับจาก ความพึงพอใจน้อยที่สุด = 1 เรียงลำดับไปถึง ความพึงพอใจในมากที่สุด = 10 เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

ตัวแปรสังเกตได้และคำถามในแบบสำรวจของงานวิจัยที่ปรับจากแบบจำลอง ACSI และแบบจำลอง TCSI

ตัวแปรแฝง	คำถาม
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)	<ul style="list-style-type: none"> - คุณคาดหวังต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของการลงทุนในกองทุนรวมเพียงใด - คุณคาดหวังว่าผลการดำเนินงานของกองทุนรวมที่คุณเลือกลงทุนจะสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของคุณได้ดีเพียงใด - คุณคาดว่าผลการดำเนินงานของกองทุนรวมจะมีโอกาสขาดทุนหรือได้ผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดเพียงใด
คุณภาพของกองทุนรวม (Perceived Quality)	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมที่เลือกลงทุนมีผลการดำเนินงานที่ดีอยู่ในระดับใด - ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการลงทุนของคุณได้ดีเพียงใด - ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมมีการขาดทุนหรือราคาตลาดต่ำลงมากน้อยเพียงใด
คุณค่าของสินค้า (Perceived Value)	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ/ผลการดำเนินงาน โดยรวมของกองทุนรวมคุณคิดว่าค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บจากบริษัทจัดการหลักทรัพย์ที่คุณต้องจ่ายมีความเหมาะสม - เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายและผลการดำเนินงานของกองทุนที่ลงทุน คุณคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมหรือไม่

ตารางที่ 3.1

ตัวแปรสังเกตได้และคำถามในแบบสำรวจของงานวิจัยที่ปรับจากแบบจำลอง ACSI และแบบจำลอง TCSI (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	คำถาม
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจโดยรวมของคุณจากการลงทุนในกองทุนรวม - คุณคิดว่าผลการดำเนินงานโดยภาพรวมที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวมดีกว่าคาดหวังของคุณ - คุณคิดว่าผลการดำเนินงาน(หรือผลจากการใช้บริการกองทุนรวม) โดยภาพรวมที่ได้รับจากการเลือกลงทุน เป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับสิ่งที่ต้องการจากการลงทุนที่คุณจินตนาการไว้
ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)	<ul style="list-style-type: none"> - คุณมักจะต้องร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจอย่างเป็นทางการในเรื่องของผลการดำเนินงานที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวม บ่อยครั้งเพียงใด - คุณมักจะต้องร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจอย่างไม่เป็นทางการในเรื่องของบริการที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวม บ่อยครั้งเพียงใด
ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)	<ul style="list-style-type: none"> - คุณมีความประสงค์จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาลงทุนในกองทุนรวมที่คุณลงทุนอยู่หรือไม่ - หากมีโอกาสในการลงทุนในครั้งต่อไป คุณจะยังคงใช้บริการลงทุนในกองทุนรวมที่คุณเลือกในครั้งต่อไปหรือไม่

3.3 การประเมินความเที่ยงและตรงของเครื่องมือ

การวัดความพอใจที่เป็นมาตรฐานตามแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) และแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นต้นแบบของการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงและความตรงในการนำมาทำวิจัย รวมถึงยังมีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มีความสอดคล้องและบรรลุ

กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยการนำแบบสอบถามที่ออกแบบมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาของโครงการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมของเนื้อหา การจัดเรียงคำถาม ความเหมาะสมของคำถาม และความถูกต้องของการใช้ภาษา หลังจากนั้นนำมาพิจารณา ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์แล้วจึงนำส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นจึงทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายข้างต้นเพื่อใช้สำหรับเก็บข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาและจะเป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา โดยข้อสรุปหรือผลที่ได้ไม่สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิงหรือใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มอื่นๆ หรือข้อมูลโดยทั่วไปได้ แต่ข้อสรุปและผลที่ได้จะเป็นการอธิบายเฉพาะข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมมาเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยจะทำการนำเสนออยู่ในรูปของ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาและอธิบายกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลมา และสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยจะทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model) เพื่ออธิบายผลของตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามตามแบบจำลอง Thailand Customer Satisfaction Index Model (TCSI) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เขียนอยู่ในรูปของสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model) เช่นเดียวกับการประมาณค่าในแบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) โดยวิธีการนี้เป็นการประมาณค่าแบบจำลองการวัด (Measurement Model) และแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) ในคราวเดียวกัน การประมาณค่าดังกล่าวมีรูปแบบเป็น Non-Parametric ซึ่งเหมาะที่จะใช้กับข้อมูลที่ไม่เป็นการแจกแจงแบบปกติและมีจำนวนน้อย หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาอภิปรายผล

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการศึกษาถึงงานวิจัย การสำรวจและเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จนกระทั่งสรุปผลตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยมีการลงทุนในกองทุนรวมที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ได้รับแบบสอบถามตอบกลับรวมทั้งสิ้น 468 ชุด จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นต่อการวิเคราะห์ พบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 389 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Descriptive Analysis) ด้วยโปรแกรม SPSS และ โปรแกรม AMOS ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยสามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนจำนวนทั้งสิ้น 389 ชุด โดยในการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละส่วนประกอบ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัว และประสบการณ์ในการลงทุน มีดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ	อายุไม่เกิน 25 ปี	28	7.25
	26 - 30 ปี	137	35.49
	31 - 35 ปี	97	25.13
	36 - 40 ปี	53	13.73
	41 - 45 ปี	30	7.77
	46 - 50 ปี	14	3.36
	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	27	6.99
รวม		389	100
2. เพศ	ชาย	162	41.6
	หญิง	227	58.4
รวม		389	100
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.5
	ปริญญาตรี	156	40.1
	ปริญญาโท	216	55.5
	สูงกว่าปริญญาโท	11	2.8
รวม		389	100
4. ประสบการณ์การทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	116	30.05
	6 - 10 ปี	121	31.35
	11 - 15 ปี	68	17.62
	16 - 20 ปี	30	7.77
	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	51	13.21
รวม		389	100
5. อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	8	2.1
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	35	9.0
	พนักงานบริษัทเอกชน	294	75.6
	ข้าราชการ	14	3.6

ตารางที่ 4.1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ (ต่อ)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	1.3
	อื่นๆ	4	1
รวม		389	100
6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนเฉพาะของท่าน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	8	2.1
	15,000 – 25,000 บาท	44	11.3
	25,001 – 35,000 บาท	92	23.7
	35,001 – 45,000 บาท	59	15.2
	45,001 – 55,000 บาท	47	12.1
	55,001 บาท ขึ้นไป	139	35.7
รวม		386	100
7. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัว	ต่ำกว่า 30,000 บาท	11	8.2
	30,000 – 50,000 บาท	29	7.5
	50,001 – 100,000 บาท	91	23.4
	100,001 – 200,000 บาท	124	31.9
	200,001 – 300,000 บาท	55	14.1
	300,001 บาท ขึ้นไป	79	20.3
รวม		389	100
8. ประสบการณ์ในการลงทุน	น้อยกว่า 1 ปี	25	6.4
	1 – 3 ปี	123	31.6
	3 – 5 ปี	88	22.6
	มากกว่า 5 ปี	153	39.3
รวม		389	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งออกเป็นเพศชาย 162 คิดเป็นร้อยละ 41.6 และเพศหญิงจำนวน 227 คิดเป็นร้อยละ 58.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านของอายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 รองลงมาคือ 31 - 35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาที่ระดับปริญญาโท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.35 รองลงมาคือมีประสบการณ์อยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.05 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ 25,001 - 35,000 บาท บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในขณะที่รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัวของกลุ่มประชากรตัวอย่างอยู่ที่ช่วง 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ 300,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 สำหรับประสบการณ์ในการลงทุนพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การลงทุนอยู่ที่ช่วงมากกว่า 5 ปี เป็นจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ช่วง 1 - 3 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม

ในส่วนนี้แสดงผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	จำนวน	ร้อยละ
1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนใดที่เลือกลงทุนด้วย		
บลจ. บัวหลวง	105	27
บลจ. ทหารไทย	48	12.3
บลจ. ไทยพาณิชย์	20	5.1
บลจ. อเบอร์ดีน	50	12.9
บลจ. กรุงศรี	74	19
บลจ. วรรณ	2	0.5
บลจ. กสิกรไทย	33	8.5
บลจ. ธนชาติ	7	1.8
บลจ. ยูโอบี	16	4.1
บลจ. เอ็มเอฟซี	4	1
บลจ. ทีเอสโก้	5	1.3
บลจ. เมย์แบงก์ กิมเอ็ง	2	0.5
บลจ. ภัทร	3	0.8
บลจ. ฟิลลิป	9	2.3
อื่นๆ	11	2.8
รวม	389	100
2. ประเภทกองทุนที่เลือกลงทุนด้วยมากที่สุด		
กองทุนรวมตราสารหนี้	43	11.1
กองทุนรวมตราสารทุน	62	15.9
กองทุนรวมต่างประเทศ	15	3.9
กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)	238	61.2
กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)	13	3.3
กองทุนรวมผสม	8	2.1
กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์	4	1

ตารางที่ 4.2

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม (ต่อ)

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	จำนวน	ร้อยละ
2. ประเภทกองทุนที่เลือกลงทุนด้วยมากที่สุด (ต่อ)		
กองทุนรวมทองคำ	3	0.8
กองทุนรวมน้ำมัน	1	0.3
กองทุนรวมดัชนี(Index fund)	1	0.3
กองทุนรวมTrigger Fund	1	0.3
รวม	389	100
3. วัตถุประสงค์ในการลงทุนกองทุนรวม		
เพื่อเก็บเงินไว้ใช้หลังเกษียณ	44	11.3
เพื่อประโยชน์ในการหักลดหย่อนภาษี	203	52.2
เพื่อต้องการผลตอบแทนจากการลงทุน	120	30.8
เพื่อกระจายความเสี่ยง	22	5.7
รวม	389	100
4. ความถี่ในการลงทุนในกองทุนรวม		
1-5 ครั้ง	236	60.7
5-10 ครั้ง	68	17.5
11-15 ครั้ง	46	11.8
มากกว่า 15 ครั้ง	39	10
รวม	389	100
5. จำนวนเงินการซื้อขายหน่วยลงทุนในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย		
น้อยกว่า 5,000 บาท	50	12.9
5,001 – 20,000 บาท	165	42.4
20,001 – 35,000 บาท	67	17.2
35,001 – 50,000 บาท	41	10.5
มากกว่า 50,000 บาท	66	17
รวม	389	100

ตารางที่ 4.2

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม (ต่อ)

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	จำนวน	ร้อยละ
6. สัดส่วนเงินลงทุนเมื่อเทียบกับทรัพย์สินของท่าน		
น้อยกว่า 10%	112	28.8
10% - 20%	174	44.7
21% - 30%	53	13.6
31% - 40%	18	4.6
41% - 50%	13	3.3
มากกว่า 50%	19	4.9
รวม	389	100
7. เหตุผลที่เลือกลงทุนกับ บลจ. นี้มากที่สุด (ให้เลือก 3 ข้อที่คิดว่าสำคัญที่สุด)		
บลจ. มีความน่าเชื่อถือ/มีชื่อเสียง	275	70.7
ผลตอบแทนของกองทุนในอดีต	272	69.9
เชื่อมั่นในทีมบริหาร	115	29.6
มีกองทุนให้เลือกหลากหลาย	114	29.3
พนักงานมีความรู้ความสามารถ	32	8.2
มีช่องทาง/ระบบการซื้อขายที่สะดวก	195	50.1
ได้รับรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ	36	9.3
การนำเสนอขายของพนักงาน	21	5.3
ได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก	100	25.7
อื่น ๆ	7	1.8
8. ผู้มีส่วนตัดสินใจหรือข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนรวม		
ตนเอง	278	71.5
ครอบครัว	38	9.8
เพื่อน	44	11.3
เจ้าหน้าที่การตลาด	16	4.1
นักลงทุนที่มีชื่อเสียง	13	3.3
รวม	389	100

ตารางที่ 4.2

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม (ต่อ)

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม	จำนวน	ร้อยละ
9. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนรวมจากที่ใดมากที่สุด		
บุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน, ครอบครัว	123	31.6
จากพนักงานสถาบันการเงิน/นักวิเคราะห์	81	20.8
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร, หนังสือพิมพ์	57	14.7
การอบรมสัมมนา	10	2.6
เว็บไซต์ของ บลจ. ต่างๆ	70	18
การจัดงานออกบูธ	8	2.1
Social Network เช่น Facebook Line Twitter	34	8.7
รวม	389	100

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกลงทุนในกองทุนรวม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกลงทุนผ่านบลจ. บัณฑิตมากที่สุด เป็นจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาคือลงทุนในบลจ.กรุงศรี เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ลำดับถัดมาคือ บลจ.อเบอร์ดีน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

สำหรับประเภทกองทุนที่กลุ่มตัวอย่างเลือกลงทุนด้วยมากที่สุดคือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ กองทุนรวมตราสารทุน เป็นจำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 15.9 ลำดับที่ 3 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการลงทุนคือ กองทุนรวมตราสารหนี้ เป็นจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

วัตถุประสงค์ในการลงทุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากต้องการคือ เพื่อประโยชน์ในการหักลดหย่อนภาษี เป็นจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บเงินไว้ใช้หลังเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเพื่อกระจายความเสี่ยงคิดเป็นร้อยละ 5.7

ความถี่ในการลงทุนกองทุนรวมของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าโดยมากมีการลงทุน 1-5 ครั้งต่อปี เป็นจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือลงทุน 5-10 ครั้งต่อปี เป็นจำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 17.5 ลงทุน 11-15 ครั้งต่อปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมากกว่า 15 ครั้งต่อปี 39 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 10

จำนวนเงินลงทุนในการซื้อขายหน่วยลงทุนแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทุนเป็นจำนวน 5,001 – 20,000 บาท จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 42.4 เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาคือ 20,001 – 35,000 บาท เป็นจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ถัดมากคือมากกว่า 50,000 บาท เป็นจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ลำดับถัดมากคือ น้อยกว่า 5,000 บาท และ 35,001 – 50,000 บาท เป็นสัดส่วน 12.9 และ 10.5 ตามลำดับ

สัดส่วนเงินลงทุนเมื่อเทียบกับทรัพย์สินของนักลงทุน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัดส่วนเงินลงทุนเทียบกับทรัพย์สินอยู่ที่ 10% - 20% เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด เป็นจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10% จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ถัดมากคือ 21% - 30% เป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ จำนวนที่มีสัดส่วนที่ 31% - 40% และ 41% - 50% เป็นร้อยละ 4.6 และ 3.3 ตามลำดับ

เหตุผลที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเลือกลงทุนมากที่สุดคือ บลจ. มีความน่าเชื่อถือ/มีชื่อเสียง ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุด เป็นจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ ผลตอบแทนของกองทุนในอดีต เป็นจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 และเหตุผลที่นักลงทุนให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 คือ มีช่องทาง/ระบบการซื้อขายที่สะดวก เป็นจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1

ผู้มีส่วนตัดสินใจหรือข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ตนเอง เป็นจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาคือ เพื่อน เป็นจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ลำดับต่อมากคือ ครอบครัว จำนวน 38 คิดเป็นร้อยละ 9.8 ถัดมากคือ เจ้าหน้าที่การตลาด และ นักลงทุนที่มีชื่อเสียง เป็นสัดส่วน 4.1 และ 3.3 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุดมาจากบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน, ครอบครัว เป็นจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ จากพนักงานสถาบันการเงิน/นักวิเคราะห์ เป็นจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ลำดับถัดมากคือ เว็บไซต์ของ บลจ. ต่างๆ เป็นจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ถัดมากคือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร, หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 14.7 ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก Social Network เช่น Facebook Line Twitter คิดเป็นร้อยละ 8.7 ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการอบรมสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 2.6 และลำดับสุดท้ายจากการจัดงานออกบูธ คิดเป็นร้อยละ 2.1

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมจำนวน 389 ชุด ใช้แบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ American Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลองACSI) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ผ่านการประมาณค่า 2 ส่วน ประกอบด้วยแบบจำลองการวัด (Measurement Model) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model) ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Analysis of Moment Structures (AMOS) ได้ผลการวิจัยดังนี้

4.3.1 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Model Fit)

งานวิจัยฉบับนี้อาศัยการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (Measurement of Model Fit) เป็นการพิจารณาตรวจสอบว่าแบบจำลองของงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากค่าทางสถิติ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

ค่า Chi-square (X^2) เป็นค่าที่ใช้ตัดสินระดับความเหมาะสมของโมเดลสมมติฐาน ซึ่งถ้า X^2 ได้ค่าที่ไม่มีนัยสำคัญ (P-value มากกว่า 0.05) แสดงว่าข้อมูลที่เก็บได้นั้นเป็นข้อมูลที่ใช้กับโมเดลสมมติฐานได้อย่างดี

ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เป็นค่าที่แสดงความไม่เหมาะสมของโมเดล ค่า RMSEA ควรต่ำกว่า 0.05 โดยค่าที่เป็นศูนย์แสดงถึงความเหมาะสมของโมเดลที่ดีที่สุด และค่าที่สูงแสดงให้เห็นว่าเป็นโมเดลที่ไม่เหมาะสม

Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) เป็นค่าที่ควรต่ำกว่า 0.05 และค่าที่เป็นศูนย์ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุด

Goodness of Fit Index (GFI) เป็นค่าที่แสดงสัดส่วนของค่า Observed Covariance ที่สามารถอธิบายได้โดยค่า Covariance ของโมเดล (พนิตา เจริญผลารักษ์, 2556) ค่า GFI ควรมีค่ามากกว่า 0.9 โดยค่า 1 หมายถึงค่าชี้วัดที่แสดงว่าโมเดลนั้นๆ เป็นค่าที่เหมาะสมที่สุด

The Tucker Lewis Index (TLI) เป็นการคำนวณหาปริมาณที่เปลี่ยนแปลงจากการเปรียบเทียบระหว่างโมเดลสมมติฐานกับโมเดล Null model ต่อจำนวน Degree of Freedom ทหารด้วยโมเดลอิสระ ค่า TLI ที่เหมาะสมควรมากกว่า 0.9 (พนิตา เจริญผลารักษ์, 2556)

Comparative Fit Index (CFI) เป็นค่าเปรียบเทียบสัดส่วนที่ปรับให้ดี ค่า CFI ที่เหมาะสมควรมีค่ามากกว่า 0.9 (พนิตา เจริญผลารักษ์, 2556)

Chi-square static comparing the tested model and the independent model with the saturated model (CMIN/DF) โดยทั่วไปค่าที่ได้น้อยกว่า 3 จะเป็นค่าที่ดี และค่าที่เข้าใกล้ 1 จะเป็นค่าที่ดีที่สุด

ทั้งนี้ จากการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้โปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมสามารถสรุปเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3

ตารางแสดงค่าทางสถิติประเมินความสอดคล้องของแบบจำลอง

ค่าทางสถิติ	ค่าที่เหมาะสม	ค่าจากการวิเคราะห์	ผลสรุป
P-Value ของ Chi-Square	$0.05 \leq P\text{-Value} \leq 1.00$.000	ไม่ตรงเกณฑ์
CMIN/DF	$0 \leq \text{CMIN/DF} \leq 3$	1.966	ตรงเกณฑ์
GFI	$0.95 \leq \text{GFI} \leq 1.00$.952	ตรงเกณฑ์
TLI	มากกว่า 0.9	.972	ตรงเกณฑ์
NFI	$0.95 \leq \text{NFI} \leq 1.00$.961	ตรงเกณฑ์
CFI	$0.97 \leq \text{CFI} \leq 1.00$.980	ตรงเกณฑ์
RMSEA	$0 \leq \text{RMSEA} \leq 0.05$.050	ตรงเกณฑ์

จากผลทางสถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้นพบว่า ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (Chi-Square Probability Level) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าแบบจำลองต้นแบบไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้นำทฤษฎีอื่นเข้ามาร่วมพิจารณาความเหมาะสมของโมเดล พบว่า CMIN/DF มีค่า 1.966 GFI มีค่า .952 TLI มีค่า .972 NFI มีค่า .961 CFI มีค่า .980 และ RMSEA มีค่า .050 ซึ่งมีค่าตรงเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แบบจำลองนี้มีความเหมาะสมกับข้อมูล มีความน่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรงที่เหมาะสมสำหรับการนำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

4.3.2 การวัดค่าตัวแปรสังเกตได้มาใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรแฝง (Measurement Model)

การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading หรือ Loading) เป็นตัวชี้วัดที่สามารถระบุความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ว่าสามารถเป็นตัวแทนของตัวแปรแฝงได้มากน้อยเพียงใด โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบยิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยมาก โดยค่าตัว

แปรสังเกตที่ดีควรมีค่ามากกว่า 0.7 ทั้งนี้ค่า Loading สามารถนำมาจากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ Standardized Regression Weights ดังนี้

ตารางที่ 4.4

ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวม

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Loading
ความคาดหวัง ของลูกค้า (Customer Expectation)	คุณคาดหวังต่อการบริการและการดำเนินงานโดยรวมที่จะ ได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวมเพียงใด	.763
	คุณคาดหวังว่าการบริการและการดำเนินงานของกองทุน รวมที่คุณเลือกลงทุนจะสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ ส่วนตัวของคุณได้ดีเพียงใด	.963
	คุณคาดว่าผลการดำเนินงานของกองทุนรวมจะมีโอกาส ขาดทุนหรือได้ผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดเพียงใด	-.069
คุณค่าของผลิตภัณฑ์ (Perceived Value)	เมื่อเปรียบเทียบกับบริการและผลการดำเนินงาน โดยรวมของกองทุนรวม คุณคิดว่าค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บจากบริษัทจัดการหลักทรัพย์ที่คุณ ต้องจ่ายมีความเหมาะสม	.742
	เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายและผลการดำเนินงานของ กองทุนที่ลงทุน คุณคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความ เหมาะสมหรือไม่	.960
คุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality)	ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมที่เลือกลงทุนมีผลการ ดำเนินงานที่ดีอยู่ในระดับใด	.847
	ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมสามารถตอบสนองต่อ วัตถุประสงค์ของการลงทุนของคุณได้ดีเพียงใด	.876
	ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมมีการขาดทุนหรือราคาลด ต่ำลงมากน้อยเพียงใด	-.138

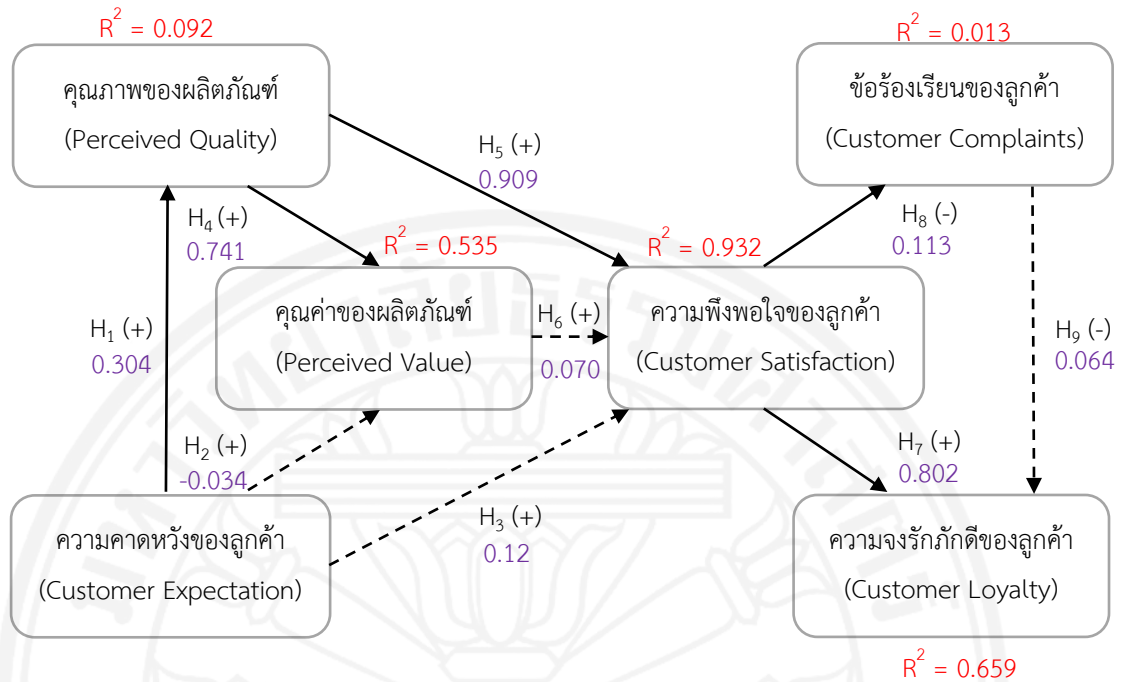
ตารางที่ 4.4

ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวม (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Loading
ความพึงพอใจของ ลูกค้า (Customer Satisfaction)	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของคุณจากการลงทุนใน กองทุนรวม	.869
	คุณคิดว่าบริการและผลการดำเนินงานโดยภาพรวมที่ ได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวมดีกว่าคาดหวังของ คุณ	.794
	คุณคิดว่าผลการดำเนินงาน(เมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่ รับได้)โดยภาพรวมที่ได้รับจากการเลือกลงทุน เป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับสิ่งที่ต้องการจากการลงทุนที่คุณจินตนาการไว้	.797
ความจงรักภักดีของ ลูกค้า (Customer Loyalty)	คุณมีความประสงค์จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาลงทุนใน กองทุนรวมที่คุณลงทุนอยู่หรือไม่	.881
	หากมีโอกาสในการลงทุนในครั้งต่อไป คุณจะยังคงใช้บริการ ลงทุนในกองทุนรวมที่คุณเลือกในครั้งต่อไปหรือไม่	.858
ข้อร้องเรียน ของลูกค้า (Customer Complaints)	คุณมักจะต้องร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจอย่างเป็น ทางการในเรื่องของผลการดำเนินงานที่ได้รับจากการลงทุน ในกองทุนรวม บ่อยครั้งเพียงใด	.940
	คุณมักจะต้องร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจอย่างไม่เป็น ทางการในเรื่องของบริการที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุน รวม บ่อยครั้งเพียงใด	.923

4.3.3 การวัดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงต่างๆ (Structural Model)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นการทดสอบว่าตัวแปรที่สันนิษฐานนั้นมีอิทธิพลในทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรที่เป็นผลหรือไม่ สามารถพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Coefficients) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสิ้นใจ (R^2) ดังภาพที่ 4.1



Remark: R^2 = Squared Multiple Correlation

-----> = ไม่ Significant

ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงของแบบจำลองโครงสร้าง

จากผลการทดสอบสมมติฐานในแบบจำลองโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เป็นค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่บ่งบอกถึงความแม่นยำของการประมาณค่าการตัดสินใจ หากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจยิ่งมากก็จะสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรหนึ่งสามารถอธิบายอีกตัวแปรหนึ่งได้ดี ในทางตรงกันข้ามหากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจยิ่งน้อยก็จะสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรหนึ่งสามารถอธิบายอีกตัวแปรหนึ่งได้ไม่ดีมากนัก จากงานวิจัยนี้สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ความคาดหวังของลูกค้า สามารถอธิบายคุณภาพของผลการบริการ ผลดำเนินงาน และบริการในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) = .092 หรือ ร้อยละ 9.2

ความคาดหวังของลูกค้าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถอธิบายคุณค่าของการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) = 0.535 หรือ ร้อยละ 53.5

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังของลูกค้าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ สามารถอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณตลาดได้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) = 0.932 หรือ ร้อยละ 93.20

ความพึงพอใจของลูกค้า สามารถอธิบายข้อร้องเรียนของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณตลาดได้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) = 0.013 หรือ ร้อยละ 1.30

ความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า สามารถอธิบายความจงรักภักดีในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณตลาดได้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) = 0.659 หรือ ร้อยละ 65.90

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติจากการทดสอบสมมติฐานในแบบจำลองโครงสร้าง พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ของแต่ละสมมติฐานโดยสามารถสรุปจากการทดสอบสมมติฐานได้ ว่า มีการปฏิเสธสมมติฐาน 5 สมมติฐาน คือ สมมติฐาน ที่ 2, 3, 6, 8 และ 9 โดยแสดงเป็นลูกศร เส้นประ ส่วนสมมติฐานที่เหลือยอมรับ 4 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1, 4, 5 และ 7 โดยได้แสดงเป็น ลูกศรเส้นตรงตามภาพที่ 4.1 โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของแต่ละสมมติฐานเป็นรายชื่อได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H_1) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและคุณภาพของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณตลาด

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.304 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานนี้ กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้ลงทุนต่อการลงทุนในกองทุนรวมส่งผลต่อคุณภาพของผลการดำเนินงานของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณตลาด เนื่องจาก ความคาดหวังของนักลงทุนในกองทุนรวมจะถูกสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลการดำเนินงานที่ให้ผลตอบแทนสูง มีการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของนักลงทุนได้ รวมถึงเมื่อลงทุนแล้วมีโอกาสในการขาดทุนหรือได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าเงินต้นน้อยที่สุด

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรี่ จึงประเสริฐกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจหรือความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมระยะยาวในระดับมากมีอิทธิพลคือ ความคาดหวังทางด้านผลตอบแทน โดยผลตอบแทนต้องมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและมีโอกาสที่ได้รับราคาต่อหน่วยสูงขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของ ชรัณ เป็ลียนศรี (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักลงทุนที่ลงทุน

ในกองทุนรวม กรณีศึกษาลูกค้านักวิชาการไทยพาณิชย์ (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนในการลงทุนมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการให้ความสำคัญในการตัดสินใจลงทุน

สมมติฐานที่ 2 (H₂) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้ำและคุณค่าของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของลูกค้ำและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.034 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้ กล่าวคือ ความคาดหวังของนักลงทุนไม่ได้ส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจของลูกค้ำในการเลือกลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจเนื่องมาจากเมื่อนักลงทุนมีความคาดหวังต่อผลการดำเนินงาน ผลตอบแทน หรือบริการที่ได้รับที่แตกต่างกัน และแม้ว่าลูกค้ำอาจรับรู้ว่าจะคาดหวังไว้กับคุณค่าของสินค้าที่ได้รับไม่เป็นที่ไปตามที่คาดหวัง เช่น ผลการดำเนินงานของกองทุนไม่ได้ตามที่ตั้งไว้ หรือมูลค่าของเงินในบางช่วงลดต่ำลง แต่ก็ไม่ได้ทำให้ความรู้สึกที่มีต่อคุณค่าของสินค้านักลงทุนลดลง อย่างไรก็ตามความคาดหวังของนักลงทุนยังส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของนักลงทุนผ่านคุณค่าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือนัยหนึ่งคือผลการดำเนินงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 3 (H₃) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความคาดหวังของลูกค้ำและความพึงพอใจของลูกค้ำในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของลูกค้ำและความพึงพอใจของลูกค้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.12 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้ กล่าวคือ ความคาดหวังของลูกค้ำไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้ำในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจเนื่องมาจากเมื่อนักลงทุนมีความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานของบลจ. ไม่ว่าจะทั้งผลการดำเนินงานและบริการ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้ำแตกต่างกันมากนักหากการลงทุนในกองทุนนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนได้ เช่น สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ หรือเป็นการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน แต่อย่างไรก็ตามความคาดหวังของนักลงทุนยังคงส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของนักลงทุนผ่านคุณภาพและคุณค่าของการดำเนินงานของกองทุนรวมและบลจ.

สมมติฐานที่ 4 (H₄) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพของสินค้าและคุณค่าของสินค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.741 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานนี้ กล่าวคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหากลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพ/ผลการดำเนินงาน รวมถึงโอกาสที่จะเกิดการขาดทุนหรือราคาตลาดต่ำลงของการลงทุน จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ทำให้นักลงทุนตัดสินใจตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นักลงทุนได้รับ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย การรุ่งรังษีวงศ์ (2552) ที่ศึกษา พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ของผู้ลงทุนบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย พบว่านักลงทุนจะพิจารณาถึงอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่นักลงทุนใช้ในการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ วรางคณา บุญเทียม (2540) เรื่อง พฤติกรรมการเลือกลงทุนของกองทุนรวมในประเทศไทย ที่พบว่าหากสถาบันการเงินมีผลประกอบการที่ดี มีการให้บริการที่ดีและมีกำไรต่อเนื่องจะส่งผลให้นักลงทุนสนใจหรือสร้างความพึงพอใจให้นักลงทุน รวมถึงอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมเรียกเก็บ หากอยู่ในอัตราที่ไม่สูงมากก็จะได้รับความสนใจหรือสร้างความพึงพอใจต่อนักลงทุนได้มากขึ้น เนื่องจากทำให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนมากขึ้น

นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบูรณ์ ขวัญสูง (2546) ที่ได้ศึกษา พฤติกรรมของผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม โดยในการศึกษาพบว่านักลงทุน 99.7% ทราบว่าในการลงทุนในกองทุนรวมมีความเสี่ยงมากกว่าการฝากเงินและตนเองจะต้องยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนที่ตนซื้อซึ่งอาจมีโอกาที่ได้กำไรและขาดทุนในการลงทุนแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และนโยบายที่ตนเลือกลงทุน

สมมติฐานที่ 5 (H₅) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานนี้ กล่าวคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักลงทุนในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หากลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือในกรณีนี้คือผลตอบแทนและบริการที่สามารถตอบสนองต่อ

วัตถุประสงค์ จะส่งผลให้นักลงทุนมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ มีโอกาสที่จะเลือกลงทุนซ้ำอีกในครั้งถัดไปและมีแนวโน้มในอนาคตที่จะยังคงเลือกลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติโชค จิตต์สดศรี (2547) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ลงทุนกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ออยุธยาเจเอฟ จำกัด ในการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีการให้บริการลูกค้าดี มีข่าวสารที่ทันสมัย และบริษัทมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยรองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจรองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านราคาเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ รองลงมาคือเรื่องปรับค่าธรรมเนียมเหมาะสม และเรื่องราคาพาร์เป็นลำดับที่ 3

สมมติฐานที่ 6 (H₆) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณค่าของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.070 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้ กล่าวคือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักลงทุนในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจเนื่องมาจากคุณค่าของผลิตภัณฑ์ไม่ว่าจะสูงหรือต่ำ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกันมากนัก อาจกล่าวได้ว่า ค่าธรรมเนียมที่ทางบลจ.เรียกเก็บเมื่อคิดเป็นสัดส่วนของเงินลงทุนไม่ได้มีสัดส่วนที่สูงนัก ดังนั้นทำให้จำนวนเงินที่ลูกค้าจ่ายไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจ อีกทั้งนักลงทุนส่วนใหญ่จะพิจารณาจากปัจจัยอื่นมากกว่าเช่น ผลการดำเนินงาน ความน่าเชื่อถือของบลจ. เป็นต้น

สมมติฐานที่ 7 (H₇) : มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.802 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงยอมรับสมมติฐานนี้ กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะมีแนวโน้มมากที่ลูกค้ามีความจงรักภักดีและกลับมาลงทุนซ้ำอีกในครั้งถัดไป

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ เจียมประเสริฐบุญ (2553) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งพบว่าหากผู้บริโภคได้รับรู้ถึงการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความ

ประทับใจจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาในห้างสรรพสินค้าในระดับมาก อยากรที่จะใช้บริการต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 8 (H₈) : มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและข้อร้องเรียนของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อร้องเรียนของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึง ปฏิเสธสมมติฐานนี้ เนื่องจากเป็นการส่งผลทางลบ กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลโดยตรงต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าในการลงทุนในกองทุนรวม ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการลงทุนแต่ก็อาจมีข้อร้องเรียนได้ด้วยเช่นกัน เนื่องมาจากการลงทุนในกองทุนรวมสิ่งที่คุณค่าส่วนใหญ่คาดหวังมากจะเป็นเรื่องของผลตอบแทนที่ต้องเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งในบางช่วงกองทุนรวมที่คุณค่าลงทุนอยู่มีมูลค่าลดลงหรือต่ำกว่าของคู่แข่งหรือ Benchmark ก็อาจส่งผลให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นหรือแสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบลจ.ในช่วงนั้น รวมไปถึงถึงการให้บริการของบลจ. เช่น พนักงาน ช่องทางการติดต่อ-ซื้อขาย หรือระบบการให้บริการ ที่แม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในผลการดำเนินงานแต่หากบริการที่ลูกค้าได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะส่งผลต่อข้อร้องเรียนด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 9 (H₉) : มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างข้อร้องเรียนของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อร้องเรียนของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.064 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้ กล่าวคือ ข้อร้องเรียนของลูกค้าไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ถึงแม้ว่านักลงทุนจะมีข้อร้องเรียนต่อผลการดำเนินงานและบริการ แต่ลูกค้าจะยังมีความจงรักภักดีต่อบลจ.ที่ลงทุนอยู่หากบลจ.สามารถพัฒนาผลการดำเนินงานในแง่ของผลตอบแทนและการให้บริการที่ดีขึ้น หรือหากบลจ.สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวได้จะช่วยให้ลูกค้ายังคงเกิดความจงรักภักดีและอาจเป็นการเพิ่มความพึงพอใจแก่นักลงทุนได้ แต่ในบางกรณีหากบลจ.ไม่สามารถบริหารความคาดหวังและแก้ไขข้อร้องเรียนได้ก็มีโอกาสที่นักลงทุนจะไม่กลับมาลงทุนซ้ำอีก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 ชุด โดยผ่านการใช้เครื่องมือแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ American Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลอง ACSI) ในการประมวลผล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.49 โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 58.4 และเป็นเพศชายร้อยละ 41.6 และมีระดับการศึกษาสูงสุดหรือระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปัจจุบัน ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 55.5 ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี ร้อยละ 31.35 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 75.6 มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตนเองอยู่ที่ 55,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 35.7 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัวระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท ร้อยละ 31.9 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการลงทุนอยู่ที่ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 39.3

5.1.2 พฤติกรรมการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล บลจ.ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกลงทุนมากที่สุดคือ บลจ.บัวหลวง อยู่ที่ร้อยละ 27 ส่วนประเภทกองทุนที่กลุ่มตัวอย่างเลือกลงทุนด้วยมากที่สุดคือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อประโยชน์ในการลดหย่อนภาษี อยู่ที่ร้อยละ 52.20 ส่วนความถี่ในการลงทุนกองทุนรวมของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีจำนวนการลงทุนส่วนมากอยู่ที่ 1-5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 60.7 โดยมีจำนวนเงินลงทุนในการซื้อขายแต่ละครั้งเฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 42.4 ซึ่งสัดส่วนเงินลงทุนเมื่อเทียบกับทรัพย์สินของนักลงทุนพบว่าส่วนใหญ่อยู่ที่ 10 - 20% ร้อยละ 44.7 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเลือกลงทุนในบลจ.นั้นๆ มากที่สุดคือ บลจ. มีความน่าเชื่อถือ/มีชื่อเสียง ร้อยละ 70.7 ซึ่งผู้มีส่วนตัดสินใจหรือมีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนรวมมากที่สุดคือ ตนเอง ร้อยละ 71.5 และแหล่งข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับกองทุนรวมที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุดมาจาก บุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน, ครอบครัว อยู่ที่ร้อยละ 31.6

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นั้นมีความสอดคล้องกับแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ American Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลอง ACSI) และแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ Thailand Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลอง TCSI) ซึ่งนำมาใช้เป็นแบบจำลองต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มากที่สุด คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.909 รองลงมาคือ ความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.802 ถัดมา คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) ที่ส่งผลต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์ (Perceived Value) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.741 และความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) ที่ส่งผลต่อข้อร้องเรียนลูกค้า (Customer Complaints) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.113

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบแนวคิดตามแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ American Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลอง ACSI) และแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของ Thailand Customer Satisfaction Index Model (แบบจำลอง TCSI) ผลการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับแบบจำลองที่ใช้เน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) จะส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลจากความพึงพอใจของลูกค้าคือ ความจงรักภักดีของลูกค้า

อาจกล่าวได้ว่า เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการลงทุนนั้นแล้วไม่ว่าจะทั้งในด้านของผลตอบแทนจากการลงทุน การได้รับบริการที่ดีเยี่ยม ก็จะทำให้เกิดความจงรักภักดี มีโอกาสที่จะลงทุนซ้ำ

รวมถึงมีโอกาสที่จะแนะนำให้ผู้รู้จักเลือกมาลงทุนด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้านั้นก็เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่อยู่ในแบบจำลอง TCSI มีทั้งหมด 3 ปัจจัยเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าและนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อการเลือกลงทุน นอกจากนี้ผลจากการวิจัยในแบบจำลองยังสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปัจจัยอื่นๆที่มีความสำคัญและสามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการงานในด้านของผลการดำเนินงานและการให้บริการของบลจ.ให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

การบริหารปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) จึงควรมีการบริหารผลการดำเนินงานของกองทุนให้ได้ผลตอบแทนที่ดีกว่าคู่แข่งในอุตสาหกรรม ควรให้เกิดการขาดทุนหรือผลตอบแทนที่ลดน้อยลงให้ต่ำที่สุด มีค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานที่นักลงทุนคาดหวัง สร้างมาตรฐานการให้บริการในแง่ของพนักงานให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของนักลงทุน

แม้ว่ากองทุนจะเป็นทางเลือกหนึ่งของนักลงทุนในการออมเงินหรือลงทุนตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นักลงทุนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง (Customer Satisfaction) โดยหากบลจ.สามารถบริหารจัดการกองทุนด้านในด้านของผลการดำเนินงานและการให้บริการได้อย่างดีเยี่ยมแล้วย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและการเลือกลงทุน นอกจากนี้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบลจ. ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ครั้งนี้ที่พบว่า เหตุผลที่นักลงทุนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการเลือกลงทุนในบลจ.นั้นๆ มากที่สุดคือ บลจ. มีความน่าเชื่อถือ/มีชื่อเสียง รองลงมาคือ ผลตอบแทนของกองทุนในอดีต และลำดับที่ 3 คือ มีช่องทาง/ระบบการซื้อขายที่สะดวก

ในด้านของคุณค่าของผลิตภัณฑ์ (Perceived Value) นักลงทุนมักมีการเปรียบเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้คือเรื่องของค่าธรรมเนียมที่นักลงทุนต้องจ่ายเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานหรือการให้บริการที่ได้รับจากการลงทุน พบว่ามีความสัมพันธ์กันโดยหากคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีผลการดำเนินงานที่ดีก็จะส่งผลให้คุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้น หากบลจ. สามารถนำเอาข้อมูลเหล่านี้ไปปรับใช้ในการให้บริการงานทั้งคุณภาพของกองทุนและคุณภาพของการให้บริการก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจที่มากขึ้น นอกจากนี้ยัง

ส่งผลให้นักลงทุนรับรู้ถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ไปในทางที่ดีขึ้นด้วย ไม่ว่าจะกองทุนนั้นจะเป็นกองทุนรวม หุ้นระยะยาว (LTF) ซึ่งเป็นกลุ่มนักลงทุนส่วนใหญ่ในการศึกษาชิ้นนี้ หรือจะเป็นกองทุนที่มีวัตถุประสงค์การลงทุนในประเภทอื่น ๆ ก็ตาม ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักลงทุนได้เช่นเดียวกัน

ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจผ่านทาง การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ บลจ.ควรมีการบริหารการดำเนินงานและบริการที่จะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของนักลงทุนให้ได้ตามเป้าหมายของการลงทุน ดังนั้น การบริหารความคาดหวัง บลจ. ควรสร้างผลการดำเนินงานและการบริการให้ตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง บลจ.ไม่ควรสร้างสร้างความคาดหวังสูงเกินไปเพราะเมื่อนักลงทุนมีการรับรู้แล้ว หากไม่ได้ตามที่บลจ. สร้างความคาดหวังให้แก่ลูกค้าไว้ก็อาจจะทำให้นักลงทุนผิดหวังเป็นบ่อเกิดความไม่พึงพอใจได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้ง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหาก บลจ.สามารถบริหารให้ปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องต่อเนื่อกันและส่งผลในทางบวกได้แล้วย่อมส่งผลให้บลจ. นั้นๆ สามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นต่อนักลงทุนซึ่งนับว่าเป็นจุดแข็งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันแก่บลจ.ได้

ปัจจัยที่ได้รับผลจากความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ ความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) โดยหากลูกค้ามีการลงทุนและบลจ.สามารถตอบสนองผลการดำเนินงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าได้ก็จะเกิดความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมและนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้า ก่อให้เกิดการการลงทุนซ้ำและบอกต่อไปยังนักลงทุนรายอื่นๆ และหากบลจ.สามารถคงมาตรฐานทั้งในด้านของผลการผลการดำเนินงานและการให้บริการก็จะนำมาสู่ชื่อเสียงความน่าเชื่อถือและการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

5.3 ข้อเสนอแนะ

บริษัทจัดการหลักทรัพย์ต่างๆ สามารถนำผลงานวิจัยฉบับนี้ไปใช้ในการต่อยอดเพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการกองทุนให้ได้ผลการดำเนินงานและการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด เช่น ผลในงานวิจัยชิ้นนี้บ่งชี้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Perceived Quality) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของนักลงทุนที่ลงทุนในกองทุนรวมมากที่สุด ดังนั้นทางบลจ.ต้องมีการบริการผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับดีและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของนักลงทุนได้มากที่สุด รวมไปถึงการพัฒนาการให้บริการและการบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นไปในทิศทางที่บลจ.ต้องการด้วย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการลงทุนและส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีกับบลจ.ในท้ายที่สุด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีประโยชน์ต่อบลจ.อื่น สถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีความสนใจในธุรกิจนี้ รวมถึงผู้ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ประโยชน์สามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่หวังไว้

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มีข้อจำกัดในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้อ่านรายละเอียดของแบบสอบถามอย่างถี่ถ้วน อาจทำให้มีการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดเกิดขึ้นได้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่ได้มาอาจไม่สามารถใช้อ้างอิงสำหรับกองทุนรวมประเภทใดประเภทหนึ่งได้ รวมถึงการศึกษาครั้งนี้จำกัดอยู่ที่กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้ไม่ครอบคลุมกลุ่มประชากรในทุกเขตพื้นที่ของประเทศ ดังนั้นการนำผลไปใช้ส่งผลให้อาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการนำไปเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ นอกจากนี้ในช่วงที่ทำการศึกษาคือในช่วงที่ตลาดหุ้นในประเทศไทยเกิดความผันผวนสูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกองทุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการลงทุนอยู่และอาจส่งผลต่อการตอบแบบสอบถามในข้อของความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมได้

5.5 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูล

ขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพิ่ม เพื่อให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีสามารถใช้แทนประชากรในงานวิจัยได้ โดยควรเก็บข้อมูลให้ได้จำนวนที่เพิ่มมากขึ้น

ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรมีความหลากหลายทางด้านประชากรศาสตร์ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยควรทำการศึกษาแบบการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนความต้องการแท้จริงที่ซ่อนอยู่ของนักลงทุน ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สามารถนำมาอธิบายถึงความสัมพันธ์ถึงปัจจัยแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจได้ดียิ่งขึ้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อเนื่อง

ควรมีการศึกษาต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมแยกประเภทของกองทุน เช่น ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมประเภท LTF/RMF เนื่องจากนักลงทุนที่มีการลงทุนในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันตามประเภทของกองทุน อาจมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปด้วย

ควรมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในด้านของตัวแปรที่อาจส่งผลต่อการเลือกตอบในแบบสอบถาม เช่น ผลการดำเนินงานที่สอบถามในแบบสอบถามชุดนี้ คือ ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 5 ปี เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจระยะสั้นที่อาจส่งผลต่อการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- จิรัตน์ สังข์แก้ว. (2544). *การลงทุน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า พร้อมกรณีศึกษาและเทคนิคปฏิบัติที่ได้ผลจริง*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทิพย์วัลย์ สีจันทร์ และคณะ. (2546). *การคิดและการตัดสินใจ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ-สวนดุสิต.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *หนังสือรวมบทความ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าและความพึงพอใจของพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร: คณะบุคคลอิมเมจิเนียร์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2541). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- เพชร ชุมทรัพย์. (2544). *หลักการลงทุน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพลิน ผ่องใส. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (Marketing Management)*. กรุงเทพมหานคร: Diamond In Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, (2548). *กองทุนรวมและหน่วยลงทุน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2548). *การลงทุนในกองทุนรวม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

บทความวารสาร

ทศพล ระมิงค์วงศ์. (2551). วัดศักยภาพจากมุมมองของลูกค้านาที 1, Customer and Market Focus, 58.

นียนา ฐานิตรนกร และบุษราคัม คงจินดา (2555). ศึกษาความพึงพอใจในการซื้อหน่วยลงทุน บลจ.กสิกรไทย. วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิทยานิพนธ์

ภัทริรา เจริญชาติศรี (2553). ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF). (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

บุญมี บุญมั่น. (2535). ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยม ศึกษาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรางคนา บุญเทียม (2540). พฤติกรรมการเลือกลงทุนของกองทุนรวมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

อรุณี อารี. (2539). การตัดสินใจของนักศึกษาในการเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อานันท์ ทาปทา. (2533). ปัจจัยบางประการที่มีศักยภาพต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บริหารธุรกิจ.

สารนิพนธ์ และงานค้นคว้าอิสระ

กิตติโชค จิตต์สดศรี. (2547). ความพึงพอใจของผู้ลงทุนกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ออยุธยาเจเอฟ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย.

งามดี เลหาพิชิตชัย. (2552). พฤติกรรมการซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมหุ้นระยะยาว. (ค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บริหารธุรกิจ.

- จิราพัชร อัสวฤทธิพรหม. (2555). การศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการสะดวก
ชีวิตสบาย (KTB Convenience) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเมืองปทุมธานี.
(ค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยหอการค้า. บริหารธุรกิจ.
- ชรัณ เป็เลียนศรี. (2550). การศึกษาพฤติกรรมของนักลงทุนที่ลงทุนในกองทุนรวม กรณีศึกษาลูกค้า
ธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) พื้นที่เขตเทพารักษ์ ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการ
กองทุนไทยพาณิชย์.(งานวิจัยเฉพาะเรื่อง). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.
- ชินานุตม์ แก้วรัตนกุล (2550). ลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด
และ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการตลาด, หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.
- ชูรีพร สีสนิท. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของ
ลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ, หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.
- ธัชพล ไบบัวเทศ. (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า
บริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาอิสระ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
บริหารธุรกิจบัณฑิต.
- นันทวรรณ กันธะวัง (2554) .ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม : กรณีศึกษาบริษัท
หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (การศึกษาอิสระ).
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, สำนักวิชาการจัดการ.
- ปริญญา บุญเลิศล้ำ. (2547). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตร
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่.(การค้นคว้า
อิสระ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.
- พนิดา เจริญผลารักษ์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการ
ปฏิบัติงาน. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พรพรรณ เจียมประเสริฐบุญ. (2553). ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาใน
ห้างสรรพสินค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี. (การศึกษาเฉพาะบุคคล).มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

- ยุวดี อริยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น.(งานวิจัยเฉพาะเรื่อง). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์.
- เยาวบุรณ์ ลือเกียรติกุล. (2550). ทศนคติและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่ทางการตลาดของ บริษัทหลักทรัพย์กิมเอ็ง(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บริการธุรกิจมหาบัณฑิต.
- วิสาขา ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บริการธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สุนทรี จีงประเสริฐกุล (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว(LTF) ของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคล). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บริการธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สุศิริ เปลี่ยนขำ (2553) .พฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. (งานวิจัยอิสระ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กองทุนรวม สืบค้นจาก

<http://www.sec.or.th/TH/RaisingFunds/MutualFundOtherProduct/Pages/webpage/MutualFundsAndOtherFinancialInstruments.aspx>

ความหมายของการลงทุนในกองทุนรวม สืบค้นจาก

www.novabizz.com

ความรู้เกี่ยวกับกองทุนรวม สืบค้นจาก

<http://www.ipattt.com/%/2009E%0B%81%8E%0B%8AD%E%0B%87%8E%0B%97%8E%0B%8B%8E%0B%99%8E%0B%8A%3E%0B%8A%7E%0B%8A/1>

ทศพล ระมิงค์วงศ์. (28 มกราคม 2554). วัตถุประสงค์ภาพจากมุมมองของลูกค้า (ตอนจบ). สืบค้นจาก

http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/78/p48-52.pdf

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (4 กุมภาพันธ์ 2552). โครงการวิจัยต่างๆ. สืบค้นจาก

<http://www.ftpi.or.th/งานวิจัย/โครงการวิจัยต่างๆ/tabid/66/language/th-TH/Default.aspx>

เปรียบเทียบผลตอบแทนกองทุนรวมกับเกณฑ์มาตรฐานหรือ benchmark สืบค้นจาก

http://www.start-to-invest.com/webedu/content.html?menu_id=116

Research / Thesis / Independent Study /Journal

Anderson, E. W. & Fornell, C .(2000)Foundations of the American customer satisfaction index. Total Quality Management Sep 2000, vol. 11(no. 7), 869 - 882.

Barnard, Chester I. (1938). *The Function of the Executive*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Cardozo, R. N. (.(1965*An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction*. Journal of Marketing Research, vol.)2no. (3, .249-244

DeFleur Melvin L. and Ball-Rokeach Sandra J. (. (1989*Theories of Mass Communication* 5ed. New York and London: Longman.

Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Upper saddle river, NJ: Prentice Hall.

Setiowati, R. & Putri, A. ((2012, The Impact of Perceived Value on Customer Satisfaction, Loyalty, Recommendation and Repurchase. An Empirical Study of Spa Industry in Indonesia. Tourism and Management

Electronic Media

American Customer Satisfaction Index. (n.d.). The Science of Customer Satisfaction. Retrieved from <http://www.theacsi.org>

The Efficient Frontier และ Utility Curve และ The Efficient Frontier of Markowitz Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Harry_Markowitz



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการลงทุนกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยใช้แบบจำลองวัดความพึงพอใจของ American Customer Satisfaction Index (ACSI) และแบบจำลองวัดความพึงพอใจของ Thailand Customer Satisfaction Index (TCSI)

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงและครบถ้วน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์และตรงตามความมุ่งหมาย ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้ ทางผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน ในกรณีใดๆ ทั้งสิ้น การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในภาพรวมและนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น โดยเนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนในกองทุนรวมของประชากรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลซึ่งประยุกต์ตามแบบจำลองวัดความพึงพอใจ ACSI และ TCSI

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์นี้มา ณ โอกาสนี้

คำจำกัดความ

กองทุนรวมในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง กองทุนรวมทุกประเภทที่นักลงทุนที่เคยมีประสบการณ์ในการลงทุนมาแล้วไม่ว่าในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนรวมตราสารหนี้ กองทุนรวมตราสารทุน กองทุนรวมตราสารหนี้ กองทุนผสม กองทุนทองคำ กองทุนน้ำมัน เป็นต้น

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1.1 ท่านเคยลงทุนในกองทุนรวมใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

1.2 ท่านอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับท่านมากที่สุด และกรณารอก
รายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกในข้อนั้นๆ

2.1 อายุ ปี (โปรดระบุเป็นจำนวนเต็มปี)

2.2 เพศ

ชาย

หญิง

2.3 ระดับการศึกษาสูงสุดหรือระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปัจจุบัน

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

2.4 ประสบการณ์การทำงาน ปี (โปรดระบุเป็นจำนวนเต็มปี)

2.5 อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

พนักงานบริษัทเอกชน

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

แม่บ้าน/พ่อบ้าน

อื่นๆ โปรดระบุ

2.6 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนเฉพาะของท่าน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,000 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,001 – 45,000 บาท

45,001 – 55,000 บาท

55,001 บาท ขึ้นไป

2.7 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของทั้งครอบครัว

ต่ำกว่า 30,000 บาท

30,000 – 50,000 บาท

50,001 – 100,000 บาท

100,001 – 200,000 บาท

200,001 – 300,000 บาท

300,001 บาท ขึ้นไป

2.8 ประสบการณ์ในการลงทุน

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับท่านมากที่สุด

3.1 ปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนใดที่ท่านเลือกลงทุนด้วย (ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บลจ. บัวหลวง | <input type="checkbox"/> บลจ. ทหารไทย |
| <input type="checkbox"/> บลจ. ไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> บลจ. อเบอร์ดีน |
| <input type="checkbox"/> บลจ. กรุงศรี | <input type="checkbox"/> บลจ. วรรณ |
| <input type="checkbox"/> บลจ. กสิกรไทย | <input type="checkbox"/> บลจ. ธนชาติ |
| <input type="checkbox"/> บลจ. ยูโอบี | <input type="checkbox"/> บลจ. เอ็มเอฟซี |
| <input type="checkbox"/> บลจ. ทีเอสไอ | <input type="checkbox"/> บลจ. เมย์แบงก์ กิมเอ็ง |
| <input type="checkbox"/> บลจ. ฟินันซ่า | <input type="checkbox"/> บลจ. ภัทร |
| <input type="checkbox"/> บลจ. ฟิลลิป | <input type="checkbox"/> บลจ. เกียรตินาคิน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ | |

3.2 ประเภทกองทุนที่ท่านเลือกลงทุนด้วยมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมตราสารหนี้ | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมตราสารทุน |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมผสม |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมทองคำ |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมน้ำมัน | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมดัชนี(Index fund) |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมอีทีเอฟ (ETF fund) | <input type="checkbox"/> กองทุนรวมTrigger Fund |
| <input type="checkbox"/> กองทุนรวมหมวดอุตสาหกรรม (Sector Fund) | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

3.3 วัตถุประสงค์ในการลงทุนกองทุนรวม

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อเก็บเงินไว้ใช้หลังเกษียณ | <input type="checkbox"/> เพื่อประโยชน์ในการหักลดหย่อนภาษี |
| <input type="checkbox"/> เพื่อต้องการผลตอบแทนจากการลงทุน | <input type="checkbox"/> เพื่อกระจายความเสี่ยง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

3.4 ความถี่ในการลงทุนในกองทุนรวม (จำนวนครั้งที่ลงทุนใน 1 ปี)

- 1-5 ครั้ง 5-10 ครั้ง
 11-15 ครั้ง มากกว่า 15 ครั้ง

3.5 การซื้อขายหน่วยลงทุนของท่านในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินเท่าใด

- น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 35,000 บาท 35,001 – 50,000 บาท
 มากกว่า 50,000 บาท

3.6 สัดส่วนเงินลงทุนเมื่อเทียบกับทรัพย์สินของท่าน

- น้อยกว่า 10% 10% - 20%
 21% – 30% 31% - 40%
 41% - 50% มากกว่า 50%

3.7 เหตุผลที่ท่านเลือกลงทุนกับ บลจ. นี้มากที่สุด (ให้เลือกได้ 3 ข้อโดยเรียงลำดับ)

- บลจ. มีความน่าเชื่อถือ/มีชื่อเสียง ผลตอบแทนของกองทุนในอดีต
 เชื่อมั่นในทีมบริหาร มีกองทุนให้เลือกหลากหลาย
 พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีช่องทาง/ระบบการซื้อขายที่สะดวก
 ได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ การนำเสนอขายของพนักงาน
 ได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก อื่นๆ โปรดระบุ

3.8 ผู้มีส่วนตัดสินใจหรือข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนรวมของท่าน

- ตนเอง ครอบครัว
 เพื่อน เจ้าหน้าที่การตลาด
 นักลงทุนที่มีชื่อเสียง อื่นๆ โปรดระบุ

3.9 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนรวมจากที่ใดมากที่สุด

- บุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน, ครอบครัว จากพนักงานสถาบันการเงิน/นักวิเคราะห์
 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร, หนังสือพิมพ์ การอบรมสัมมนา
 เว็บไซต์ของ บลจ. การจัดงานออกบูธ
 Social Network อื่นๆ โปรดระบุ

ภาคผนวก ข

ค่าทางสถิติจากการทดสอบในแบบจำลอง SEM โดยใช้ AMOS

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 120

Number of distinct parameters to be estimated: 47

Degrees of freedom (120 - 47): 73

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 143.496

Degrees of freedom = 73

Probability level = .000

ตารางที่ ข.1

ตารางค่า Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	47	143.496	73	.000	1.966
Saturated model	120	.000	0		
Independence model	15	3708.099	105	.000	35.315

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.182	.952	.921	.579
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	1.315	.315	.218	.276

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.961	.944	.981	.972	.980
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.695	.668	.682
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	70.496	40.299	108.484
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	3603.099	3407.767	3805.718

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.373	.183	.105	.282
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	9.631	9.359	8.851	9.885

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.050	.038	.062	.478
Independence model	.299	.290	.307	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	237.496	241.571	423.420	470.420
Saturated model	240.000	250.407	714.700	834.700
Independence model	3738.099	3739.400	3797.436	3812.436

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.617	.538	.716	.627
Saturated model	.623	.623	.623	.650
Independence model	9.709	9.202	10.236	9.713

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	253	280
Independence model	14	15

ตารางที่ ข.2

ตาราง Regression Weights

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PerceivedQuality	<---	CustomerExpectation	.393	.074	5.327	***	par_14
PerceivedValue	<---	CustomerExpectation	-.044	.058	-.754	.451	par_1
PerceivedValue	<---	PerceivedQuality	.745	.069	10.747	***	par_2
CustomerSatisfaction	<---	PerceivedValue	.072	.058	1.233	.218	par_3
CustomerSatisfaction	<---	CustomerExpectation	.016	.046	.335	.737	par_4
CustomerSatisfaction	<---	PerceivedQuality	.936	.073	12.750	***	par_5
CustomerComplaints	<---	CustomerSatisfaction	.167	.082	2.038	.042	par_6
CustomerLoyalty	<---	CustomerSatisfaction	.994	.062	16.119	***	par_7
CustomerLoyalty	<---	CustomerComplaints	.054	.034	1.604	.109	par_17
CL1	<---	CustomerLoyalty	1.000				
CL2	<---	CustomerLoyalty	.930	.049	18.931	***	par_8
PV2	<---	PerceivedValue	1.233	.084	14.731	***	par_9
PV1	<---	PerceivedValue	1.000				
CS1	<---	CustomerSatisfaction	1.000				
CS2	<---	CustomerSatisfaction	1.011	.056	17.972	***	par_10
CS3	<---	CustomerSatisfaction	.914	.047	19.247	***	par_11
CC1	<---	CustomerComplaints	1.000				
CC2	<---	CustomerComplaints	1.000				
PQ3	<---	PerceivedQuality	-.196	.075	-2.622	.009	par_12
PQ2	<---	PerceivedQuality	1.049	.049	21.442	***	par_13
PQ1	<---	PerceivedQuality	1.000				
CE1	<---	CustomerExpectation	1.000				
CE2	<---	CustomerExpectation	1.241	.155	8.024	***	par_15
CE3	<---	CustomerExpectation	-.145	.100	-1.445	.149	par_16

ตารางที่ ข.3

ตาราง Standardized Regression Weights

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
PerceivedQuality	<--- CustomerExpectation	.304
PerceivedValue	<--- CustomerExpectation	-.034
PerceivedValue	<--- PerceivedQuality	.741
CustomerSatisfaction	<--- PerceivedValue	.070
CustomerSatisfaction	<--- CustomerExpectation	.012
CustomerSatisfaction	<--- PerceivedQuality	.909
CustomerComplaints	<--- CustomerSatisfaction	.113
CustomerLoyalty	<--- CustomerSatisfaction	.802
CustomerLoyalty	<--- CustomerComplaints	.064
CL1	<--- CustomerLoyalty	.881
CL2	<--- CustomerLoyalty	.858
PV2	<--- PerceivedValue	.960
PV1	<--- PerceivedValue	.742
CS1	<--- CustomerSatisfaction	.869
CS2	<--- CustomerSatisfaction	.794
CS3	<--- CustomerSatisfaction	.797
CC1	<--- CustomerComplaints	.940
CC2	<--- CustomerComplaints	.923
PQ3	<--- PerceivedQuality	-.138
PQ2	<--- PerceivedQuality	.876
PQ1	<--- PerceivedQuality	.847
CE1	<--- CustomerExpectation	.763
CE2	<--- CustomerExpectation	.963
CE3	<--- CustomerExpectation	-.069

ตารางที่ ข.4

ตาราง Covariances

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
E8 <--> E3	1.961	.256	7.657	***	par_18
E11 <--> E10	.563	.085	6.588	***	par_19
E14 <--> E16	-.234	.074	-3.157	.002	par_20
E3 <--> E20	-1.410	.271	-5.199	***	par_21
E8 <--> E20	-1.175	.237	-4.958	***	par_22
E3 <--> E17	-.555	.174	-3.195	.001	par_23
E8 <--> E1	-.260	.093	-2.812	.005	par_24
E10 <--> E20	.285	.105	2.714	.007	par_25
E11 <--> E16	-.187	.073	-2.553	.011	par_26

ตารางที่ ข.5

ตาราง Correlations

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
E8 <--> E3	.415
E11 <--> E10	.450
E14 <--> E16	-.258
E3 <--> E20	-.278
E8 <--> E20	-.266
E3 <--> E17	-.173
E8 <--> E1	-.136
E10 <--> E20	.127
E11 <--> E16	-.138

ตารางที่ ข.6

ตาราง Variances

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
E16	1.245	.201	6.181	***	par_27
E17	1.896	.193	9.820	***	par_28
E18	.982	.133	7.389	***	par_29
E19	.150	.065	2.296	.022	par_30
E20	4.735	.368	12.862	***	par_31
E21	1.157	.157	7.351	***	par_32
E7	.699	.078	8.967	***	par_33
E8	4.114	.296	13.896	***	par_34
E14	.663	.140	4.744	***	par_35
E15	.838	.144	5.835	***	par_36
E5	1.721	.162	10.610	***	par_37
E4	.276	.160	1.722	.085	par_38
E11	1.476	.124	11.880	***	par_39
E12	.979	.145	6.769	***	par_40
E13	1.050	.133	7.910	***	par_41
E6	.822	.080	10.247	***	par_42
E2	.148	.224	.663	.507	par_43
E3	5.420	.391	13.878	***	par_44
E1	.892	.159	5.612	***	par_45
E9	.720	.074	9.757	***	par_46
E10	1.059	.092	11.572	***	par_47

ตารางที่ ข.7

ตาราง Squared Multiple Correlations

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
CustomerExpectation	.000
PerceivedQuality	.092
PerceivedValue	.535
CustomerSatisfaction	.932
CustomerComplaints	.013
CustomerLoyalty	.659
CE3	.005
CE2	.928
CE1	.583
PQ1	.718
CS3	.636
CS2	.588
CS1	.754
PV2	.921
PV1	.551
CC2	.851
CC1	.878
PQ3	.019
PQ2	.767
CL2	.737
CL1	.776

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปัทมา แสนศิริพันธุ์
วันเดือนปีเกิด	8 ธันวาคม 2528
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2548: ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเบอร์ดีน
ประสบการณ์ทำงาน	2557-ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเบอร์ดีน 2555-2557: เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย 2553-2555: เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)