

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้าธนาคารกรุงไทย  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

Factor Affecting the Investment Decision Making on Mutual Funds of Krung  
Thai bank Customers in Phan District, Chiangrai Province

ภรณ์ทิพย์ สักลอร<sup>1</sup> และ วรัททยา ชินนกรรม<sup>2</sup>

Porntip Saklor<sup>1</sup> and Warattaya Chinnakum<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวม และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ และพนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท และไม่มีประสบการณ์การลงทุน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการลงทุนกองทุนรวมเพื่อเป็นการออมเงิน สำหรับผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวม พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการลงทุนในกองทุนรวม พบว่า ความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมปีละ 1 ครั้ง มูลค่าเงินลงทุนโดยประมาณ อยู่ระหว่าง 1,000 - 75,000 บาท สัดส่วนเงินลงทุนอยู่ระหว่างร้อยละ 10 - 30 และน้อยกว่าร้อยละ 10 ระยะเวลาที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินน้อยกว่า 1 ปี และมีการซื้อขายหน่วยลงทุนกองทุนรวมผ่านช่องทางเคาเตอร์ธนาคารกรุงไทย จะเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมในช่องเดือนมกราคม – มีนาคม กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการลงทุนในกองทุนรวมมีความคิดเห็นว่าการลงทุนในกองทุนรวมมีความมั่นคงมากกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างยังไม่ตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมคือไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอที่จะลงทุนในกองทุนรวม

คำสำคัญ : กองทุนรวม, การลงทุน, ธนาคารกรุงไทย, ผลตอบแทน, การตัดสินใจ

ABSTRACT

This study aimed to study factors affecting customers' decisions on buying mutual fund units and their investment behaviors on mutual funds of Krung Thai Bank, Phan branch,

Chiang Rai province. Questionnaires were used as tools to collect data from 400 customers at Krung Thai Bank, Phan branch, Chiang Rai province. The data were analyzed by using average, percentage, standard deviation and Chi-Square Test.

The results showed that the customers from the sample group at Krung Thai Bank, Phan branch, Chiang Rai province, were mostly female aged between 26 – 35 years old with married status whom graduated from Bachelor degrees and work as government officials and public officers. Their average monthly income ranged between 20,000 - 40,000 baht and they had no investment experiences. The purpose of investing in the mutual funds was for money saving. When analyzing on Marketing Mix Factors affecting decision making behaviors on buying mutual fund units of customers from the sample group they focused on the Process Factor the most, followed by Channel of Distribution Factors and Physical Factor.

The analysis of the customers from the sample group whom have investment experiences in mutual funds indicated that the frequency of the purchase of mutual fund units was one time per year with the approximate investment value between 1,000 - 75,000 baht, investment fraction between 10-30% and less than 10%, the period of not needing to spend money was less than 1 year, the mutual fund units were traded via Krung Thai Bank counter and January to March was the period that the customers mainly chose to buy the mutual fund units. The sample group considered investment on mutual funds was more stable than investment in other forms. The main reason that made some customers from the sample groups not decide to invest on the mutual funds was they do not have sufficient knowledge and understanding to invest in mutual funds.

Keywords: Mutual Funds ,Investment ,Krung Thai bank , return of an investment, Decision

### **ที่มาและความสำคัญ**

ในสภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปัจจุบันที่เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านทั้งปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก และปัญหาการเมืองภายในประเทศ ส่งผลกระทบในเชิงลบที่มีต่อเศรษฐกิจไทยในภาพรวม อาทิ ความเชื่อมั่นนักลงทุน หรือความเชื่อมั่นผู้บริโภคก็เป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงในภาคธุรกิจทั้งด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและการส่งออก รวมถึงอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน อสังหาริมทรัพย์ มีแนวโน้มชะลอตัวลง ส่งผลกระทบต่ออัตราการเติบโตของภาคธุรกิจที่เติบโตลดลง ซึ่งจะเห็นได้จากการที่รัฐเข้ามาสนับสนุนเพื่อให้ธุรกิจขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยการดำเนินนโยบายการคลัง โดยการเพิ่มรายจ่ายภาครัฐและการลงทุนของภาครัฐ เช่น การใช้จ่ายและการลงทุนภาครัฐที่ขยายตัว จากการเร่งรัดการเบิกจ่ายของรัฐบาลทั้งโครงการ

บริหารจัดการน้ำ ระบบขนส่งทางถนน และโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ นอกจากนี้แล้วรัฐบาลมีการดำเนินนโยบายการเงิน ด้านการลดอัตราดอกเบี้ยผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย จะเห็นได้จากการดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลาย โดยการลดอัตราดอกเบี้ยธนาคารพาณิชย์ให้ต่ำลง ในภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำหรือในช่วงที่เงินเฟ้อภายในประเทศลดต่ำลง เพื่อกระตุ้นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ

ซึ่งจะเห็นได้จากตารางที่ 1 ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินระหว่างปี 2555 – 2559 จะเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินมีแนวโน้มที่ลดลงทุกปี โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินธนาคารพาณิชย์ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ในปี 2555 เท่ากับ 0.75 บาทเหลือเพียง 0.63 บาทในปี 2559

ตารางที่ 1 แสดงอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงิน ปี 2555 - 2559

อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงิน	2559	2558	2557	2556	2555
1. อัตราดอกเบี้ยนโยบาย	1.50	1.50	2.00	2.25	2.75
2. อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงิน : อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมข้ามคืนระหว่างธนาคาร	1.45	1.46	1.96	2.20	2.69
3. อัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงิน : ธนาคารพาณิชย์					
3.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี	6.60	6.85	7.13	7.25	7.38
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดี	7.70	7.95	8.20	8.20	8.45
3.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	0.63	0.63	1.25	0.63	0.75
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน	1.00	1.60	2.35	2.50	2.05
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	1.35	1.35	1.55	2.25	2.25
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	1.50	1.50	1.75	2.35	2.50
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 2 ปี	1.75	1.75	1.95	2.50	2.63
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมากกว่า 2 ปี	1.75	1.75	2.00	2.50	2.75

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย <http://www.bot.or.th>

จากการปรับดอกเบี้ยนโยบายให้ต่ำลงนั้นจะมีผลกระทบต่อประชาชนหรือผู้ลงทุน เช่น กลุ่มของผู้ฝากเงิน กลุ่มของผู้ที่ลงทุนในตลาดหุ้นและกลุ่มของผู้ที่ลงทุนในตลาดตราสารหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มของผู้ฝากเงินที่มีแนวโน้มจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่ลดลง ตามการเปลี่ยนแปลงของดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์หากมีการปรับลดดอกเบี้ย อาจส่งผลกระทบต่อผู้ลงทุนที่ฝากเงินที่จะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากในระดับที่

ต่ำลง แต่ในทางกลับกันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการกู้ยืมเงินที่มีแนวโน้มจะเสียต้นทุนของการกู้ยืมในระดับที่ถูกลงด้วยเช่นกัน นอกจากนี้แล้วการปรับลดดอกเบี้ยยังส่งผลในเชิงบวกต่อการลงทุนในตลาดหุ้นอีกด้วย เนื่องจากกลุ่มของผู้ฝากเงินมีแนวโน้มที่จะโยกย้ายเงินออมจากที่เคยฝากเอาไว้กับธนาคารพาณิชย์ไปสู่ช่องทางลงทุนอื่นๆ ที่ให้ผลตอบแทนในระดับที่ดีกว่าดอกเบี้ยเงินฝาก โดยในจำนวนนี้อาจเป็นไปได้ทั้งการเข้ามาลงทุนในตลาดหุ้นด้วยตนเอง หรือการลงทุนผ่านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน(ที่มา:ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ([https://www.set.or.th/set/education/html.do?innerMenuId=13&name=decode\\_search\\_invest\\_13](https://www.set.or.th/set/education/html.do?innerMenuId=13&name=decode_search_invest_13)))

ในปัจจุบันนอกจากการให้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารพาณิชย์ต่างให้ความสำคัญด้านการให้บริการทางการเงินอื่น ๆ และปรับนโยบายการจัดการภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการด้านการลงทุน การให้บริการด้านประกันชีวิต เป็นต้น เพราะในปัจจุบันผู้ลงทุนมีทางเลือกในการลงทุนมากขึ้นเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ ดังนั้นการลงทุนที่นอกเหนือจากการฝากเงิน จึงเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะการลงทุนในกองทุนรวมประเภทต่างๆ ที่นอกเหนือจากการได้กำไรจากส่วนต่างการลงทุนแล้วผู้ลงทุนยังได้รับผลประโยชน์มากกว่าเงินฝาก โดยเฉพาะการลงทุนในกองทุนรวมที่ได้รับสิทธิประโยชน์ลดหย่อนภาษีเงินได้ประเภทบุคคลธรรมดา ที่นอกจากผู้ลงทุนจะได้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแล้ว ยังมีโอกาสได้ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผลหรือกำไรส่วนต่างอีกด้วย ซึ่งรูปแบบของการลงทุนในกองทุนรวม ผู้ลงทุนสามารถเลือกลงทุนได้ตามที่ต้องการ และช่องทางในการเสนอขายส่วนใหญ่ ผู้ลงทุนสามารถติดต่อทำการซื้อขาย ได้ผ่านทางช่องทางของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างๆ(ที่มา:ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย [https://www.set.or.th/set/education/html.do?innerMenuId=8&name=decode\\_search\\_invest\\_13](https://www.set.or.th/set/education/html.do?innerMenuId=8&name=decode_search_invest_13))

บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ ตั้งขึ้นเมื่อปี 2509 มีฐานลูกค้าทั้งภาคธุรกิจ บุคคลทั่วไป และบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล ปัจจุบันมีสาขาที่ให้บริการทั้งสิ้น 1,210 สาขา และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านการลงทุนได้ในหลากหลายมิติ ธนาคารจึงเป็นตัวแทนหรือหน้าในการเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัท ในเครือ โดยเฉพาะบริษัท หลักทรัพย์กองทุน กรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยรับจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบัน องค์กรและรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ซึ่งธนาคารคู่แข่งต่างก็ใช้กลยุทธ์นี้เช่นกันในการขยายธุรกิจของธนาคาร (ที่มา:บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด <http://www.ktb.co.th>)

ตารางที่ 2 แสดงผลตอบแทนของกองทุนรวมย้อนหลัง 10 ปี

กองทุน	ย้อนหลัง 1 ปี	ย้อนหลัง 3 ปี	ย้อนหลัง 5 ปี	ย้อนหลัง 10 ปี	ผลตอบแทน เฉลี่ย
1. กองทุนรวมตราสารทุน	14.77%	5.86%	7.29%	10.81%	10.72%
2. กองทุนตราสารหนี้	1.37%	2.51%	2.66%	2.87%	1.89%
3. กองทุนรวมตลาดเงิน	1.13%	1.34%	1.73%	1.66%	1.86%
4. กองทุนผสม	11.05%	6.32%	N/A	N/A	2.77%
5. กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนสถาบัน	12.20%	6.03%	5.88%	8.65%	8.64%
6. กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ	4.85%	2.66%	2.00%	5.69%	4.51%
7. กองทุนรวมหุ้นระยะยาว	11.72%	2.87%	4.78%	9.41%	10.36%
8. Feeder Fund	8.02%	-2.23%	-2.45%	N/A	4.66%
9. ETF	12.52%	3.76%	-1.29%	N/A	1.18%

ที่มา : บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด

จากตารางที่ 2 แสดงผลตอบแทนของกองทุนรวมย้อนหลัง 10 ปี พบว่า มีผลตอบแทนโดยเฉลี่ยที่สูงกว่าการฝากเงินในบัญชีออมทรัพย์จึงเป็นแรงดึงดูดให้ผู้ที่มีเงินออมหันมาสนใจลงทุนในกองทุนรวมเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย โดยการเก็บแบบสอบถามจากผู้ลงทุนในอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีการขยายตัวสูง เห็นได้จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงรายที่ให้บริการทั้งสิ้น 12 ธนาคาร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก หน่วยลงทุนกองทุนรวมและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้านักลงทุนกรุงไทย สาขาพาน จังหวัดเชียงราย โดยคาดว่าผลการศึกษจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวม และทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายเพื่อดึงดูดให้ผู้สนใจลงทุนแต่ยังไม่กล้าตัดสินใจได้เข้ามาลงทุนในกองทุนรวมมากขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาพาน จังหวัดเชียงราย
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาพาน จังหวัดเชียงราย

## วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงรายเท่านั้น จำนวน 400 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test :  $\chi^2$ )

## ผลการศึกษา

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท และไม่มีประสบการณ์การลงทุน สำหรับวัตถุประสงค์ในการลงทุน พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการออม

### 2. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนร่วมกับธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาแยกตาม 7 ปัจจัย พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการจัดการกองทุนรวมนโยบายการลงทุนของกองทุน และการมีผลการดำเนินงานของกองทุนรวมย้อนหลังที่ดีในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับกองทุนรวมมีการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ และราคาหน่วยลงทุนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความผันผวนของราคาต่ำในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการมีการประชาสัมพันธ์โฆษณาผ่านหลายช่องทาง และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณสำหรับลูกค้าในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการคำแนะนำการลงทุน และ พนักงานมีใบอนุญาตการขายหน่วยลงทุนถูกต้องตามกฎหมายของ กสท. ในระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่ผู้ลงทุนสามารถซื้อขายผ่านช่องทางสาขาของธนาคารในระดับมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้ลงทุนสามารถซื้อขายผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน KTB NETBANK ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องเสมอในการซื้อ ขาย หน่วยลงทุน และผู้ลงทุนสามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนในสมุดบัญชีหรือผ่านช่องทาง KTB Netbank ได้ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ธนาคารมีความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการและ พื้นที่ให้บริการ มีความสะอาดสวยงาม สะอาดสวยงามในระดับมาก

เมื่อพิจารณารวมทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพบว่า กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุน กองทุนรวม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัย เลือกใช้ค่าสถิติ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test ;  $\chi^2$ ) สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านการมีความหลากหลายให้เลือกลงทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ปัจจัยด้านราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความผันผวนของราคาต่ำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อายุ และรายได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณและมีการจัดอบรมสัมมนาแก่ลูกค้าที่สนใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดด้านพนักงานบริการมีการประเมินความเสี่ยงลูกค้าก่อนการแนะนำการลงทุนในกองทุนรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ลงทุนสามารถซื้อขายผ่านช่องทางธนาคาร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พื้นที่ให้บริการ มีความสะอาดสวยงาม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยอาชีพ และปัจจัยด้านกระบวนการด้านการบริการหลังการขายและ การตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องเสมอในการซื้อขาย มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษาและรายได้

### 3.พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในการเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวม พบว่า ความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุนกองทุนของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมปีละ 1 ครั้ง มูลค่าเงินลงทุนโดยประมาณ อยู่ระหว่าง 1,000 - 75,000 บาท สัดส่วนเงินลงทุนในกองทุนรวมเมื่อเทียบกับ

ทรัพย์สินของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ระหว่างร้อยละ 10 - 30 และน้อยกว่าร้อยละ 10 ระยะเวลาที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนในกองทุนรวม โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการลงทุนในกองทุนรวมน้อยกว่า 1 ปี และมีการซื้อขายหน่วยลงทุนกองทุนรวมผ่านช่องทางเคาเตอร์ธนาคารกรุงไทย จะเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมในช่องเดือนมกราคม - มีนาคม

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านทัศนคติเกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม เมื่อวิเคราะห์ตามระดับความสำคัญแล้ว พบว่า ตัวอย่างของผู้มาใช้บริการเห็นว่าการลงทุนในกองทุนรวมมีความมั่นคงมากกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น โดยให้ระดับความสำคัญมากที่สุด

นอกจากนี้แล้วยังมีกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวม โดยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ยังไม่ตัดสินใจลงทุนในหน่วยลงทุนกองทุนรวม พบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่ตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ซึ่งได้วิเคราะห์สาเหตุหลักที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างยังไม่ตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมโดยสามารถจำแนกตามสาเหตุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ยังไม่ตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมมาจากสาเหตุด้านการไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอที่จะลงทุนในกองทุนรวม เป็นสาเหตุสำคัญที่สุดที่ยังไม่เลือกลงทุนในกองทุนรวม

### สรุปผลการศึกษา

1. จากการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวม สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านการมีความหลากหลายให้เลือกลงทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ปัจจัยด้านราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความผันผวนของราคาต่ำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อายุ และรายได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณและมีการจัดอบรมสมนาแก่ลูกค้าที่สนใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดด้านพนักงานบริการมีการประเมินความเสี่ยงลูกค้าก่อนการแนะนำการลงทุนในกองทุนรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ลงทุนสามารถซื้อขายผ่านช่องทางธนาคาร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พื้นที่ให้บริการ มีความสะดวกสบาย สะอาดสวยงาม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยอาชีพ และปัจจัยด้านกระบวนการด้านการบริการหลังการขายและ การตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องเสมอในการซื้อขาย ธนาคาร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษาและรายได้

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ตัวอย่างของผู้มาใช้บริการเห็นว่าการลงทุนในกองทุนรวมมีความมั่นคงมากกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่นมี

ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการบริหารกองทุนของธนาคารกรุงไทย และการลงทุนในกองทุนรวมกับธนาคารกรุงไทยมีความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านนี้น้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### 1). ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาพาน จังหวัด เชียงราย เป็นผู้ที่ยังไม่ตัดสินใจเลือกซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมของธนาคารกรุงไทย ซึ่งสาเหตุหลักมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจด้านการลงทุนในกองทุนรวม ดังนั้นแล้วธนาคารควรมีการแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยเพิ่มขึ้น

1. ในการเก็บข้อมูลตัวอย่าง ควรเก็บเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เคยลงทุนในกองทุนรวม กับไม่เคยลงทุนในกองทุนรวม เพื่อจะวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลในการลงทุนได้ชัดเจนมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการลงทุนและความรู้ด้านการลงทุนจากพนักงานธนาคารเป็นหลัก ดังนั้นทางธนาคารควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้ ส่งเสริมประชาสัมพันธ์แก่พนักงานธนาคารและลูกค้าเป็นประจำ

3. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์ด้านการลดหย่อนภาษี ดังนั้นหากพนักงานธนาคารจะนำเสนอการลงทุนในกองทุนรวม พนักงานควรกล่าวถึงสิทธิประโยชน์ด้านภาษี ผลการดำเนินงานและผลดำเนินงานย้อนหลังของกองทุนรวม นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อการออมเงิน ดังนั้นแล้วพนักงานจึงอาจแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนหรือกองทุนรวมที่มีลักษณะของการลงทุนคล้ายเงินฝากของธนาคารแต่ได้ผลตอบแทนด้านอื่นดีกว่าได้

#### 2). ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการเก็บข้อมูลตัวอย่าง ควรเก็บเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เคยลงทุนในกองทุนรวม กับไม่เคยลงทุนในกองทุนรวม เพื่อจะวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลในการลงทุนได้ชัดเจนมากขึ้นและจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในการลงทุนในกองทุนรวม จึงเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ไม่เลือกลงทุนในกองทุนรวม หากธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบ รับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนมากขึ้น จากการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดแคมเปญส่งเสริมการขาย พนักงานภายในสาขาให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ไม่มีความรู้แต่มีศักยภาพในการลงทุนมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้ามากกว่าเดิม จะทำให้เพิ่มจำนวนลูกค้าในกลุ่มกองทุนรวมได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา, รศ.ดร. (2548). การวิเคราะห์ สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชีวรรณ เจริญสุข.พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพ.สืบค้น 18 พฤษภาคม 2560, จาก <https://maymayny.wordpress.com/2014/12/บทที่2พฤติกรรมผู้บริโภค>
- ฉัตรชัย น้าประทานสุข.(2555).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แทรกเตอร์ของเกษตรกร. การค้นคว้า อีสาระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.ห้องเรียนนักลงทุน กองทุนรวม.[เว็บไซต์]. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2560, จาก [https://www.mof.go.th/home/eco/sec\\_vocaburary\\_2006.pdf](https://www.mof.go.th/home/eco/sec_vocaburary_2006.pdf)
- ทรรศวรรณ จันทร์สาย.(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม RMF และ LTF กับ บลจ.บัวหลวง: กรณีศึกษาลูกค้าที่ลงทุนผ่านธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- นพมาศ เองวิทยา.(2553).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินทางอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา ประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปัทมรัฐ ธรรมธิต,(2550)”ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวม หุ้นระยะยาว ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)”. การค้นคว้าอิสระ.ปริญญา เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- แพรวนภา ฤทธิไตรภพ.(2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้าในกองทุนเปิดบริษัทภิบาล หุ้นระยะยาว ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) .[เว็บไซต์]. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2560,จาก <http://academic.udru.ac.th/~samawan/content/02marketingMix.pdf>
- ศุภชัย ศรีจันทร์ดร.(2543).การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของ เกษตรกรในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ .การค้นคว้าแบบวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุภาวดี ศิริชัยเจริญ.(2548).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วัชรวิ พุกขิกานนท์. (2549) . สถิติเศรษฐศาสตร์ประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 1 .เชียงใหม่ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่