

## บทที่ 5

### บทสรุป และ ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 30 - 40 ปี โสัด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ประมาณ 10,001 ถึง 30,000 บาทต่อเดือน และมีประสบการณ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ 1 - 3 ปี

ส่วนการศึกษาพฤติกรรมของนักลงทุน พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่เปิดบัญชีซื้อขายประเภทเงินสด ลงทุนซื้อขาย 4-10 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนบริษัทสมาชิกที่ติดต่อยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีเพียง 1 แห่ง ส่งคำสั่งซื้อขายโดยใช้วิธีโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ตลาด เป็นนักลงทุนแบบเก็งกำไร (ถือหลักทรัพย์ไว้น้อยกว่า 1 เดือน) คือคาดหวังผลตอบแทนจากกำไรส่วนต่างราคา ส่วนมากลงทุนในตลาดภายในประเทศ ใช้เงินออมในการลงทุน และซื้อขายเฉลี่ยวันละ 50,001 - 100,000 บาท ตัดสินใจลงทุนโดยอาศัยเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ และส่วนใหญ่เป็นข้อมูลพื้นฐานของหุ้นในตลาดหลักทรัพย์

และยังได้ทราบว่าบริการที่นักลงทุนต้องการมากที่สุดคือ ลำดับที่ 1 ข้อมูลข่าวสาร ลำดับที่ 2 คือความสะดวกรวดเร็วในการซื้อขาย และลำดับที่ 3 คือ คำปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่การตลาด

ส่วนปัจจัยที่ทำให้ให้นักลงทุนตัดสินใจใช้บริการของบริษัทสมาชิก พบว่านักลงทุนให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ลำดับที่ 2 คือมีบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพแม่นยำและรวดเร็ว ลำดับที่ 3 คือเจ้าหน้าที่ตลาดที่มีคุณภาพ แต่ส่วนที่นักลงทุนให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การมีห้อง วีไอพี

นอกจากนี้ยังพบว่าเรื่องความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทสมาชิก นั้น นักลงทุนมีความพึงพอใจบริการลำดับที่ 1 คือเรื่องความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ตลาด ลำดับที่ 2 เป็นเรื่องความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน และลำดับที่ 3 คือ

มารยาทและท่าทีสุภาพของเจ้าหน้าที่การตลาด แต่ส่วนที่นักลงทุนให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือความต่อเนื่องในการบริการสม่ำเสมอ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุนที่มาใช้บริการ คือ อายุ และประสบการณ์จากการลงทุนในหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่มีผลการตัดสินใจใช้บริการบริษัทสมาชิก จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานข้อนี้ได้

ส่วนพฤติกรรมการลงทุน ได้แก่ การเปิดบัญชีเงินสด มีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนเข้ามาเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ คือเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทมีคุณภาพ และมีบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพแม่นยำ และรวดเร็ว ตามลำดับ

การเปิดบัญชีเงินกู้เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ มีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนเข้ามาเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ คือ มีห้องวีไอพีไว้รองรับนักลงทุนอย่างเพียงพอ

การเปิดบัญชีอินเทอร์เน็ต มีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนเข้ามาเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ คือเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทมีคุณภาพ และสถานที่จอดรถมาก สะดวกปลอดภัย ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการซื้อขาย พบว่ามีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนเข้ามาเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ คือ บริษัทตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีสถานที่จอดรถมาก สะดวกและปลอดภัย และมีห้องวีไอพีเพื่อรองรับนักลงทุน ตามลำดับ

ด้านวิธีการส่งคำสั่งซื้อขายด้วยตนเองในห้องค้า พบว่านักลงทุนต้องการข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัทตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีสถานที่จอดรถมากและสะดวกปลอดภัย และเพื่อนแนะนำต่อ ๆ กันมา ตามลำดับซึ่งเป็นปัจจัยที่มุ่งใจให้มาใช้บริการ

ด้านวิธีส่งคำสั่งซื้อขายทางโทรศัพท์ พบว่า มีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการคือ ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทมีคุณภาพ ตามลำดับ

ด้านการซื้อขายโดยมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำการแทนนั้น มีปัจจัยที่สำคัญคือข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ มีบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพแม่นยำ และรวดเร็ว ตามลำดับ

และคีย์คำสั่งซื้อขายเองทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีปัจจัยที่ทำให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ

นักลงทุนประเภทเก็งกำไร (ถือหลักทรัพย์ไว้น้อยกว่า 1 เดือน) มีปัจจัยที่ทำให้ให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ คือสถานที่จอดรถมาก และสะดวกปลอดภัย และ ห้องวีไอพีไว้รองรับนักลงทุน ตามลำดับ

นักลงทุนประเภทระยะกลาง (ถือหลักทรัพย์ไว้ประมาณ 4-12 เดือน) มีปัจจัยที่ทำให้ให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ คือเจ้าหน้าที่การตลาดที่มีคุณภาพ และบริษัทมีชื่อเสียงและมีความมั่นคงดี ตามลำดับ

นักลงทุนประเภทระยะยาว (ถือหลักทรัพย์ไว้มากกว่า 12 เดือน) มีปัจจัยที่ทำให้ให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ คือมีบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพแม่นยำและรวดเร็ว และมีเครื่องมือฟิวเจอร์เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามลำดับ

และนักลงทุนประเภทระยะสั้น (ถือหลักทรัพย์ไว้ประมาณ 1-3 เดือน) ไม่มีปัจจัยที่ทำให้ให้นักลงทุนตัดสินใจมาเลือกใช้บริการ

ส่วนความพึงพอใจด้านบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท พบว่า ความซื่อสัตย์ไว้วางใจเจ้าหน้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะบางประการให้บริษัทหลักทรัพย์ หรือผู้ที่สนใจผลการศึกษานำไปใช้ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริษัทให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อาชีพ ลักษณะงานที่ทำ ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติเนื่องจากแบบสอบถามมีลักษณะมีคำตอบให้เลือกมากเกินไป และไม่แยกลักษณะอาชีพให้ชัดเจนจึงเป็นสาเหตุให้ผลการทดสอบสมมติฐานไม่มีความสัมพันธ์ดังนั้นหากผู้ที่สนใจจะนำไปศึกษาขยายผลต่อควรจำแนกคำตอบของแบบสอบถามในแต่ละข้อให้ชัดเจนจึงจะทำให้ผลการศึกษาไม่คาดเคลื่อนมากนัก

2. ด้านข้อมูลข่าวสาร บริษัทควรจัดให้มีหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูล และติดตามข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุดเสนอให้แก่นักลงทุนเป็นประจำอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่อาศัยข้อมูลจากบทวิเคราะห์ของบริษัทต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อขายหุ้นทั้งข้อมูลด้านเทคนิค และข้อมูลด้านพื้นฐานของหุ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ตลาด บริษัทควรเน้นจัดอบรมวิชาการเพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ ๆ และฝึกอบรมมารยาท การพูดจาที่สุภาพ ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์ เป็นที่ไว้วางใจแก่นักลงทุน

4. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้รองรับนักลงทุน บริษัทสมควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจัดสรรให้มีจำนวนมาก ๆ เพียงพอกับความต้องการของนักลงทุน มีระบบที่ทันสมัย พร้อมปรับปรุงเทคโนโลยีให้ก้าวไกลทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

5. ด้านสถานที่ตั้งของบริษัท นับเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะนักลงทุนให้ความสำคัญกับสถานที่พอสมควรทั้งทางด้านบรรยากาศภายในห้องค้า และการเดินทางที่สะดวกสบาย รวดเร็ว มีสถานที่จอดรถมากพอ และปลอดภัย เพราะบริษัทส่วนใหญ่มักมีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้นหากทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ในแหล่งชุมชนก็สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าของบริษัทให้มากขึ้นได้

6. ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท เป็นจุดสำคัญยิ่ง บริษัทจึงควรรักษาภาพพจน์ที่ดีให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่นักลงทุน โดยเชิญผู้มีเกียรติ มีชื่อเสียง มีตำแหน่งเด่นในสังคมและเป็นคนดี มาเป็นผู้บริหารระดับสูง กรรมการ ประธานหรือเป็นที่ปรึกษาของบริษัท

กล่าวโดยสรุป กลยุทธ์ทางตลาดของบริษัท จึงควรมุ่งเน้นเพิ่มคุณภาพด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัย ด้านข้อมูลข่าวสาร คุณภาพด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตลาด และจำนวนเจ้าหน้าที่ตลาดให้เพียงพอับความต้องการของนักลงทุนให้มากที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ เป็นมิตรและประทับใจแก่นักลงทุนอย่างสูงสุด ซึ่งเหล่านี้ก็จะเป็นผลต่อเนื่องไปยังเรื่อง ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความมั่นคงของบริษัทที่ดีต่อไป เพื่อเป็นจุดขายดึงดูดนักลงทุนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการมากขึ้น หรือแนะนำกันต่อ ๆ ไป

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ผู้สนใจอาจใช้แนวในการศึกษารั้งนี้ ขยายผลโดยศึกษาครอบคลุมไปยังนักลงทุนตลาดอื่น ๆ เช่น นักลงทุนที่ลงทุนในหุ้นกู้ นักลงทุนที่ลงทุนในตลาดตราสารอนุพันธ์ การ

ลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เช่น LMF หรือ RMF หน่วยลงทุนของกองทุนต่าง ๆ นักลงทุนในกลุ่มสถาบัน หรือกองทุน เป็นต้น

2. ควรศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง กับนักลงทุนในกลุ่มสถาบัน กองทุน หรือนักลงทุนต่างชาติ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาคุณภาพในการบริการ ของบริษัทหลักทรัพย์ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved