

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กัญญาวีร์ ปริณต์ตระกูล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2551

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กัญญาวีร์ ปริฉัตรตระกูล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กัญญาวีร์ ปริณัฏฐะกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ตุลาคม 2551

กัญญาวิรุ์ ปริณัต์ตระกูล. (2551). การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรม
ของผู้ลงทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังต่อกองทุนตราสาร
หนี้กับการรับรู้ต่อกองทุนหนี้ และพฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ในเขต
กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการ
กองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.878

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที่
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ Dunnett's
T3 การวิเคราะห์ค่าผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 30-
39 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน

2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์
จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่า การคาดหวังต่อกองทุนสูง มีระดับความคาดหวังสูง
กว่า การรับรู้ต่อกองทุนทุกด้าน ซึ่งหมายความว่า ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ ในด้านผลตอบแทน มาก
ที่สุด รองลงมา ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ ในด้านลักษณะทางกายภาพ, ด้านการให้คำแนะนำ, ด้าน
การเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน, ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือได้ ตามลำดับ

3. แนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์
จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่า แนวโน้มการลงทุนต่อ อยู่ในระดับ ลงทุนต่อก่อนข้าง
แน่นอน, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน อยู่ในระดับ ก่อนข้างบอกต่อการลงทุน และมีพฤติกรรม
เหตุผลการตัดสินใจลงทุน อยู่ในระดับ ตัดสินใจมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรม
แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของ
กองทุน และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมี

สาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมมีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.5 ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้สูงกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ($ES > PS$) หมายความว่า ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ

4.6 การรับรู้ด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลายและมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุนในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง, มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลายและมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมากในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8 การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมากในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.9 การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขาในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อและพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมากในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.10 การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมากในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.11 การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมากในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุนในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

THE COMPARISON BETWEEN EXPECTATION, PERCEPTION AND BEHAVIOR
OF GENERAL FIXED INCOME FUND'S INVESTORS OF SCB ASSET
MANAGEMENT IN BANGKOK METROROLITAIN AREA

AN ABSTRACT
BY
KUNYAVEE PARICHATTAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
October 2008

Kunyavee Parichattakul (2008). *The Comparison between Expectation, Perception and Behavior of General Fixed Income Fund's Investors of SCB Asset Management in Bangkok Metropolitan Area*. Master's Project. M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University, Advisor: Assist Professor Supada Sirikucta.

The purpose of this research is to study the comparison between expectation, perception and behavior of General Fixed Income Fund's investors of SCB asset management in Bangkok Metropolitan area. The sample group was 400 General Fixed Income Fund's investors of SCB asset management. Questionnaires were used as a tool for data collection, having reliability value for the whole questionnaire of 0.878.

The statistics used for analyzing data were percentage, mean and standard deviation. The statistics used for testing hypothesis were Independent t-test, One-way Analysis of Variance, Pair Differences Analyzed by Using, Least Significance Difference or Dunnett T-3 and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research results are as follows.

1. Most of respondents were female with aged between 30-39 years, holding a bachelor degree. Their occupation was an employee for a private company and their average monthly income was between 30,001-40,000 Baht.
2. The expectation and perception of General Fixed Income Fund's investors of SCB asset management were the expectation toward the fund was higher than the perception toward the fund in all respects which meant that the investors were not satisfied with the compensation the most, followed by the physical appearance, advice giving, reaching investors' mind, reliability and creditability respectively.
3. The trend of investment behavior of General Fixed Income Fund's investors of SCB asset management was that the trend for continuing investment was rather certain. The trend for informing others for investment was likely to inform for investment and the behavior in deciding for investment was at high level.

4. The results of hypothesis test were as follows.

4.1 The investors with different age had different behavior in continuing their investment. And the behavior for investment in the aspects of various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. with statistically significant level of 0.05.

4.2 The investors with different occupation had different behavior in the aspects of various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. with statistically significant level of 0.05.

4.3 The investors with different average monthly income had different behavior in the aspects of SCB's expertise in fund management, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate, the behavior in the aspect of advice given by the sales personnel at branch offices and the behavior in the aspects of various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. with statistically significant level of 0.05.

4.4 The investors with different educational levels had different behavior in the aspects of SCB's expertise in fund management, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate, and the behavior in the aspect of advice given by the sales personnel at branch offices with statistically significant level of 0.05.

4.5 The expectation and perception of General Fixed Income Fund's were different with statistically significant level of 0.05 which meant that the investors had higher expectation than the perception toward General Fixed Income Fund's which meant that the investors were dissatisfied.

4.6 The perception in the aspect of Fund's compensation rate correlated with the behavior in informing others for the investment at rather low level and in the same direction and correlated with the behavior in continuing their investment and the behavior in the aspects of various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at very low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

4.7 The perception in the aspect of the reliability in Siam Commercial Bank Public Co., Ltd correlated with the behavior in deciding in investment in the aspect of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd.'s expertise in Fund management at fair level and in the same direction and correlated with the behavior in advice given by sales personnel at branch offices and the behavior in the aspects of various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at rather low level and in the same direction and correlated with the behavior in continuing investment, the behavior in ... for investment and the behavior in investment decision for Fund's compensation rate at very low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

4.8 The perception in the aspect of advice giving for investment correlated with the trend behavior in informing others for investment at fair level and in the same direction and correlated with the behavior in continuing investment, the behavior in the aspect of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd.'s expertise in fund management, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate, the behavior in aspect of advice given by sales personnel at branch offices and behavior in various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at rather low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

4.9 The perception in the aspect of creditability correlated with the trend behavior in informing others for investment at rather low level and in the same direction and correlated with the behavior in the aspect of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd.'s expertise in fund management, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate, the behavior in ... in aspect of advice given by sales personnel at branch offices and correlated with the behavior in continuing investment and behavior in various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at very low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

4.10 The perception in the aspect of reaching investors' mind correlated with the trend behavior in continuing investment, trend behavior in informing others for investment, the behavior in the aspect of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd.'s

expertise in fund management, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate and behavior in various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at rather low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

4.11 The perception in the aspect of physical appearance correlated with the trend behavior in continuing investment, the trend behavior in informing others for investment, the behavior in the aspect of Fund's compensation rate, the behavior in aspect of advice given by sales personnel at branch offices, and behavior in various channels for investment and numerous branches of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd. at rather low level and in the same direction and correlated with the behavior in the aspect of Siam Commercial Bank Public Co., Ltd.'s expertise in fund management at very low level and in the same direction with statistically significant level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และ
พฤติกรรม ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์
จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ กัญญาวิร์ ปริจันทร์ตระกูล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่เดือน พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ความสามารถของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความกรุณาและห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ทุกท่านและคณาจารย์วิทยากรภายนอกที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ปลุกฝังแนวทางการตลาดสมัยใหม่ ในอันทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำที่ดี ซึ่งมีส่วนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ X-MBA การตลาด ทุกท่าน ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการเรียนและทำรายงานร่วมกัน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนทุกคนในครอบครัวที่สนับสนุน รวมทั้งเป็นแรงบันดาลใจ ให้มีกำลังใจที่ดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความอดทน ความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอีกครั้งกับทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและเพื่อนนิสิต X-MBA สาขาการตลาด รุ่น 7 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกสิ่งทุกอย่าง รวมทั้งคำแนะนำต่าง ๆ ที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี ถ้าหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยด้วยความเต็มใจ ส่วนความดีและประโยชน์ทั้งหลายที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้ที่มีส่วนร่วมทุกท่าน

กัญญาวีร์ ปริณัฏฐ์ตระกูล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพึงพอใจ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	18
ประวัติ และความเป็นมาของกองทุนรวมในประเทศไทย.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	 38
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน	53
 4 ผลการวิเคราะห์.....	 54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	57
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	124
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	124
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	127
อภิปรายผล.....	141
ข้อเสนอที่ได้จากงานวิจัย.....	145
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	147
บรรณานุกรม.....	148
ภาคผนวก.....	151
ภาคผนวก ก	152
ภาคผนวก ข	159
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	161

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงคำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	20
2 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	58
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	62
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้	66
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	67
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลพฤติกรรมเหตุผล การตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	67
8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's Test	69
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุน จำแนกตามเพศ	70
10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test	73
11 แสดงความแตกต่างกันของแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนต่อ โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับแนวโน้ม พฤติกรรมการลงทุนต่อ	74
13 แสดงความแตกต่างกันของแนวโน้มพฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน โดยจำแนก ตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	75
14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับแนวโน้ม พฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน	75
15 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ. มีความชำนาญในการบริหารกองทุน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ	76
16 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้ บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติ F-test ทดสอบ	77
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับเหตุผลตัดสินใจ ลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา	77
18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทาง การลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ	78
19 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตรา ผลตอบแทนของกองทุน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	79
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับพฤติกรรม การตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน	80
21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอาชีพโดยใช้ Levene's Test	81
22 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามอาชีพ โดยใช้ สถิติ F-test ทดสอบ	82
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกันกับเหตุผล ตัดสินใจลงทุน ด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test	86
25 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	87
26 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	87
27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	88
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา	90
29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก	91
30 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ	92
31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกับเหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน	93
32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษาโดยใช้ Levene's Test	95
33 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	95
34 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ	96
35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ. มีความชำนาญในการบริหารกองทุน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ สถิติ F-test ทดสอบ	98
37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับ เหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	98
38 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้ บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ.....	99
39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับ เหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขาย ประจำสาขา.....	100
40 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และ การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้.....	101
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ.....	104
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน.....	106
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร กองทุน.....	108
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน.....	111
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของ พนักงานขาย.....	113
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก	115
47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	118

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ	10
3 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ	12
4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม	14
5 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) [Model of buyer (consumer) behavior] และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Factor influencing consumer's buying behavior)	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้การบริการทางการเงินมีความหลากหลาย และได้รับความสนใจจากบุคคลที่มีความต้องการผลตอบแทนที่มากขึ้น สืบเนื่องภาวะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของประเทศไทยที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง นับปี พ.ศ. 2540 ที่เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้บุคคลที่แต่เดิมมีรูปแบบการออมเงินในรูปแบบของการฝากเงินธนาคารเพียงอย่างเดียว ต้องค้นหารูปแบบการออม การลงทุน ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่พึงพอใจ

สถาบันการเงินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน และบริษัทประกัน จึงต้องหาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อให้กับบุคคลที่สนใจ ได้เลือกพิจารณา สิ่งที่ต้องยกย้าความชัดเจนดังกล่าว เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทย พิจารณายกเลิก พรบ.คุ้มครองเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ผู้ที่มีรูปแบบการออมในการฝากเงินธนาคารอย่างเดียว เกิดความกังวล และต้องกระจายเงินออมของตนออก เพื่อลดความเสี่ยงในด้านการคุ้มครองเงินฝาก การลงทุนผ่านกองทุนรวม จึงได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนทั่วไปมากยิ่งขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่จัดการและบริหารกองทุน จึงต้องหารูปแบบกองทุนรวมต่างๆ ออกมาเพื่อเสนอขายให้กับผู้ลงทุนทั่วไป เช่นเดียวกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ที่ออกกองทุนรวมหลายหลายนโยบายการลงทุน อาทิเช่น กองทุนตราสารหนี้ ที่เน้นการลงทุนใน เงินฝาก พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วกระทรวงการคลัง และหุ้นกู้บริษัทเอกชน ซึ่งเป็นกองทุนที่นโยบายการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำ ในปัจจุบันผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 137,664 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2550)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ของผู้ลงทุนแตกต่างกันอย่างไร และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถช่วยให้ผู้บริหารบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ได้เข้าใจถึงความคาดหวังและการรับรู้ ต่อกองทุนตราสารหนี้ และนำข้อมูลจากการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารกองทุนตรา

สารหนี้ คุณภาพการบริการ ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของผู้ลงทุนต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ต้องการ กับการรับรู้ต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการลงทุน กับการรับรู้ต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเกณฑ์ของคุณภาพกองทุนตราสารหนี้ให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจและประทับใจผู้มาลงทุน
2. ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้พิจารณาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพของกองทุนตราสารหนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนเกิดความพึงพอใจในการลงทุน และเพื่อให้ผู้สนใจที่จะลงทุนตัดสินใจลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ที่มีต่อพฤติกรรมการลงทุน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และความคาดหวัง การรับรู้ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 137,664 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2550)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 137,664 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2550) ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร จึงใช้สูตรคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 399 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 1 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกสาขาในแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่ ตามการบริหารงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยจับฉลากเลือกเขตละ 4 สาขา รวมจำนวน 20 สาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานเขตพื้นที่ชดลม มีจำนวน 38 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาชดลม, สาขาสยามสแควร์, สาขาสภาภาษาไทย และสาขาบางกะปิ (สุภูมิวิท 45)
- 2) สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีจำนวน 38 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาศิริราช, สาขาเฉลิมนคร, สาขาบางลำพู และสาขาราชวงศ์
- 3) สำนักงานเขตพื้นที่ประชาชื่น มีจำนวน 37 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาอนุสาวรีย์, สาขาซอยอารีย์, สาขาบางเขน และสาขารามาธิบดี
- 4) สำนักงานเขตพื้นที่อาคารสำนักงาน มีจำนวน 30 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาถนนวิฑู, สาขาสาทร, สาขาเพลินจิต และสาขาอโศก
- 5) สำนักงานเขตพื้นที่ศูนย์การค้ากรุงเทพ มีจำนวน 87 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาโลตัส พระราม 1, สาขาบิ๊กซี ราชดำริ, สาขาเอสพรานาด และสาขาเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยเลือกตัวอย่างจากประชากรในสาขาที่สุ่มได้จากขั้นตอนที่ 1 สาขาละ 20 คน

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จนครบจำนวนขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 – 29 ปี

1.1.2.2 30 – 39 ปี

1.1.2.3 40 – 49 ปี

1.1.2.4 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.หรือต่ำกว่า

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 ปริญญาโท

1.1.3.4 สูงกว่าปริญญาโท

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.4.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.4.3 ธุรกิจส่วนตัว / เจ้ากิจการ

1.1.4.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.2 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.3 50,001 – 60,000 บาท

1.1.5.4 60,001 – 70,000 บาท

1.1.5.5 70,000 บาทขึ้นไป

1.2 ความคาดหวังของผู้ลงทุน ต่อกองทุนตราสารหนี้

1.2.1 ด้านผลตอบแทน

1.2.2 ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์

1.2.3 ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน

1.2.4 ด้านความเชื่อถือได้

1.2.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน

1.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ

1.3 การรับรู้ของผู้ลงทุน ต่อกองทุนตราสารหนี้

1.3.1 ด้านผลตอบแทน

1.3.2 ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์

1.3.3 ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน

1.3.4 ด้านความเชื่อถือได้

1.3.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน

1.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน กองทุนตราสารหนี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำและข้อความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้

1. กองทุนตราสารหนี้ หมายถึง รูปแบบการลงทุนที่มีนโยบายการลงทุนในรูปแบบตราสารการเงินที่ลงทุนใน พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงิน และเงินฝาก

2. ผู้ลงทุน หมายถึง ผู้ที่เข้ามาลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

3. ความคาดหวังของผู้ลงทุน หมายถึง ความคาดหวังของผู้ลงทุน ที่มีต่อกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ก่อนการลงทุน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นในบลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

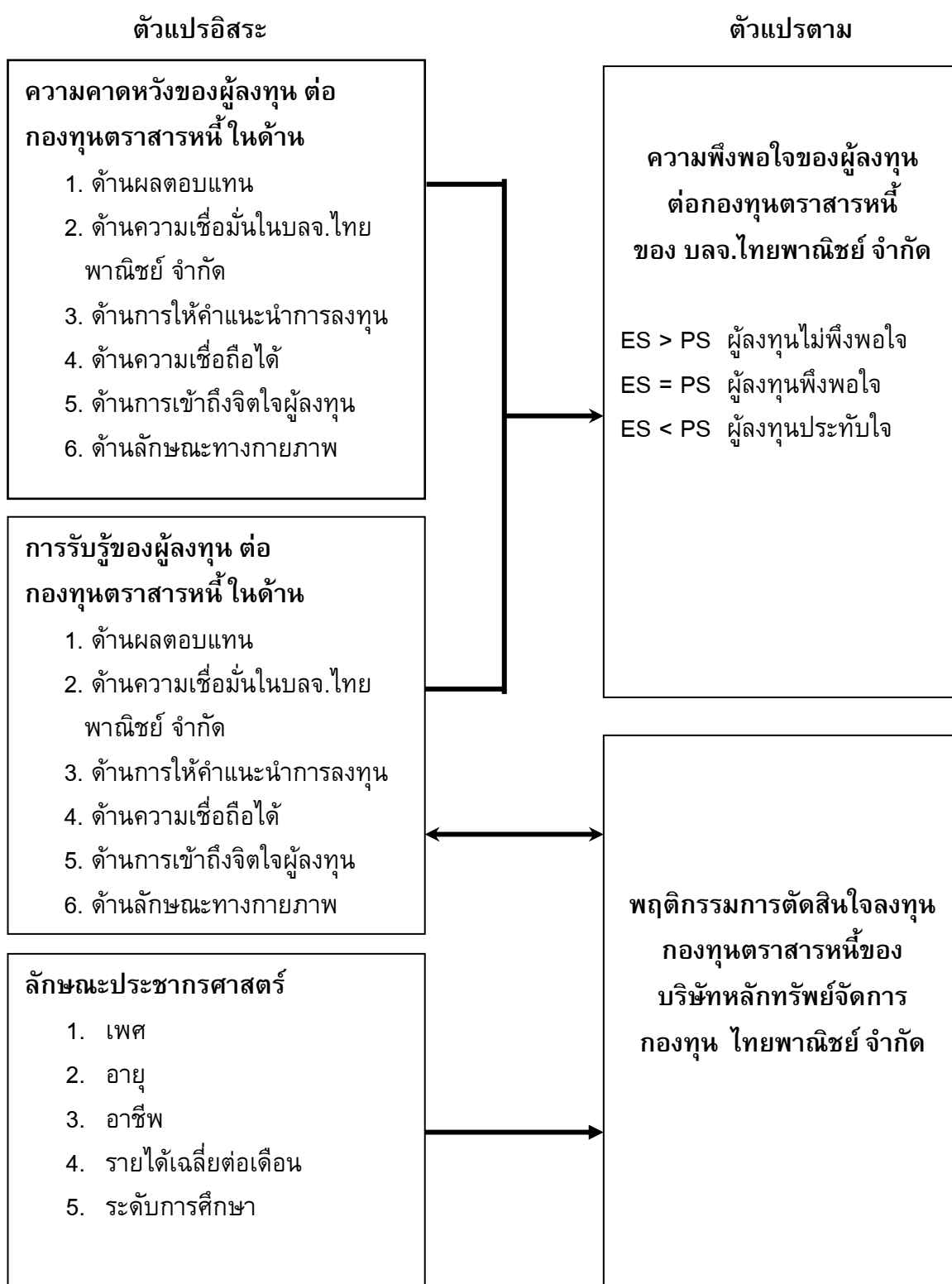
4. การรับรู้ของผู้ลงทุน หมายถึง การรับรู้ของผู้ลงทุน ที่มีต่อกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ก่อนการลงทุนซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นในบลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และ ด้านลักษณะทางกายภาพ หลังจากที่ได้เข้าไปลงทุน

5. ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ต้องการ กับการรับรู้ต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริงของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ที่ได้รับจากการลงทุน

6. พฤติกรรมการลงทุน หมายถึง พฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด หลังจากเข้ามาลงทุน เกี่ยวกับระยะเวลาการเป็นลูกค้า เหตุผลในการตัดสินใจลงทุน ช่องทางการลงทุนที่ลงทุน กองทุนตราสารหนี้ที่ลงทุน จำนวนที่ลงทุน และ แนวโน้มของการลงทุน

เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ลงทุนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน
3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
5. ประวัติ และความเป็นมาของกองทุนรวมในประเทศไทย
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2546: 90) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Consumer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลคู่แข่งเป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภค พบว่า การทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total customer satisfaction) ตัวอย่าง บริษัท Compaq มีการรับประกันการทำงานและอุปกรณ์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลา 3 ปี สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือนักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept)

พาราสุรามาน (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1988: 16) ได้กล่าวไว้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิต

ความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่าจะมีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่ามีความประหลาดใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (Lovelock. 1996: 123-125)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาจากบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษีจะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectations) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

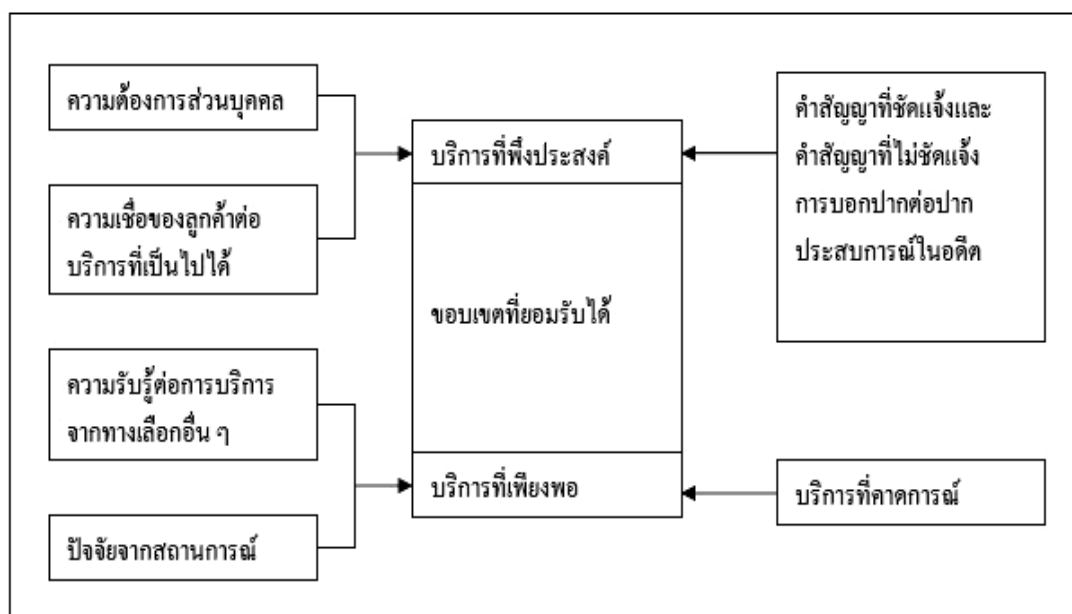
ซาบิน (ปาริชาติ หัตถะแสน. 2549: 14; อ้างอิงจาก Sabin. 1994) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะแสดงออกโดยการอาศัยความนึกคิดคาดคะเนว่า ผู้อื่นเป็นว่าดำรงตำแหน่งนั้นควรปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งมักจะสังเกตหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่นแล้วก็กะหน้าที่ให้กับตำแหน่งของตนเอง ตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง การสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปตรงกับการคาดคะเน ความไม่สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ด้วย

สจวร์ต จันท์โฮม (2529: 54-55) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือความเชื่อว่าสิ่งใดที่น้ำจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคล เช่น บุคคลเคยมีประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันกับประสบการณ์ใหม่ก็อาจทำการคาดหวังได้ไม่พลาดเกินไป หรือ

อาจจะคาดหวังได้ถูกต้องบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนในสิ่งใดมักจะไม่มี ความคาดหวังในสิ่งนั้นหรือหากมีการคาดหวังก็มักไม่เกิดขึ้นจริงตรงตามที่คาดหวังไว้ความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จช่วยให้บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectations)

ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service, บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service), และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (ปาริชาติ หัตตะแสน. 2549: 13 อ้างอิงจาก Lovelock; Vandermerwe; & Lewis. 1996: 123-125) ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. หน้า. 95.

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ เป็นบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดี

ที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่งคือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้าว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถบริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าจะคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ด ลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามที่สั่ง ความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าจะคาดหวังมากกว่านั้นเมื่อรับการบริการจากภัตตาคาร เช่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลงระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะลดลงตามไปด้วย เช่น การเข้าแถวยาว ๆ เพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

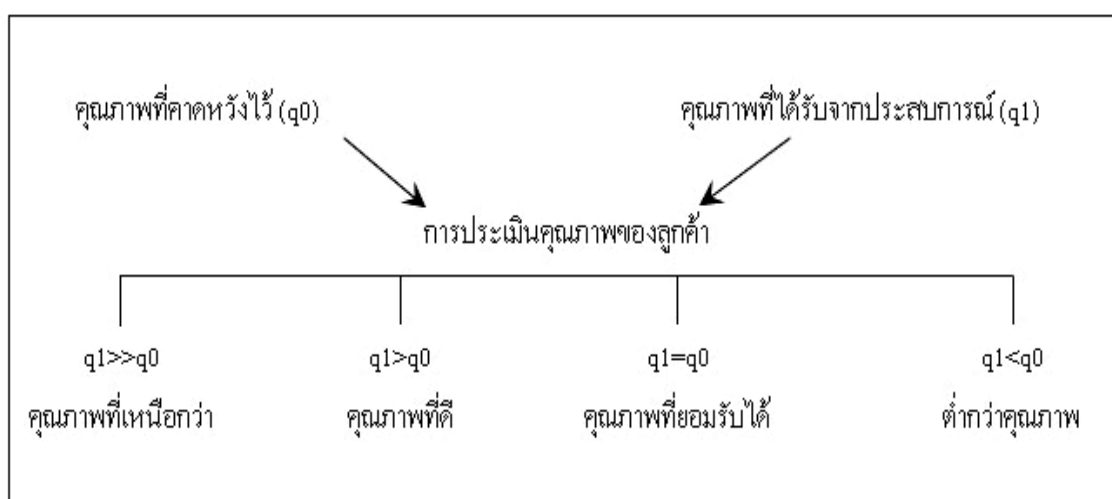
เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับบริการที่เพียงพอคือระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประหลาดใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์คือการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

บุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งการศึกษาให้เข้าใจถึงธรรมชาติของการรับรู้จะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล และกลุ่มให้เกิดความเหมาะสม และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อเป้าหมายของการทำงานได้

แอนสัน; และแวนราซ (ปารีชาติ หัตตะแสน. 2549: 22; อ้างอิงจาก Antoned; & Van Raaij. 1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการ จะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อ ความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือบริการลูกค้า จะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่าและค่าบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพ เมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น มอริสัน (ปารีชาติ หัตตะแสน. 2549: 22; อ้างอิงจาก Morison. 1996) ได้อ้างว่าลูกค้าได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การชิม การสัมผัส และการได้กลิ่นในการรับรู้ถึงการบริการและข้อมูลการส่งเสริมการขายหรือบริการของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะไม่เป็นเพียงแรงกระตุ้นต่อการซื้อหรือใช้บริการของลูกค้าเท่านั้น แต่จะเป็นการรับรู้ว่าการบริการต่าง ๆ นั้น จะสร้างความพอใจตามความปรารถนาและตามความต้องการของลูกค้าด้วย

สมิท; และ ฮุสตัน (ปารีชาติ หัตตะแสน. 2549: 23; อ้างอิงจาก Smith; & Huston. 1983) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการคือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพที่ยอมรับได้ คุณภาพที่ดี และคุณภาพที่เหนือกว่า ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ

ที่มา: Smith; & Huston. (1983). *Script-Based Evaluation of Satisfsation with Service*.

จากภาพประกอบ 3 สามารถแปลผลทางเลือกการประเมินคุณภาพของลูกค้าออกมาได้ดังนี้

1. ต่ำกว่าคุณภาพ แสดงถึง การรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของลูกค้าน้อยกว่าความคาดหวังไว้เป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ
2. คุณภาพที่ยอมรับได้ แสดงถึง ลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ได้เท่ากับความคาดหวังไว้ ถ้าผู้รับบริการต้องการทำให้ลูกค้ามีความสุขกับการใช้บริการคุณภาพที่ระดับนี้อาจจะไม่เพียงพอ
3. คุณภาพที่ดี แสดงถึงลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งเป็นผลให้ลูกค้าสนใจที่ยังใช้บริการต่อไป และมากกว่านั้นยังก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังลูกค้ากลุ่มอื่น
4. คุณภาพที่เหนือกว่า แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์เกินกว่าความต้องการจริงลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในการบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล

การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และ ความคิด เป็นต้น

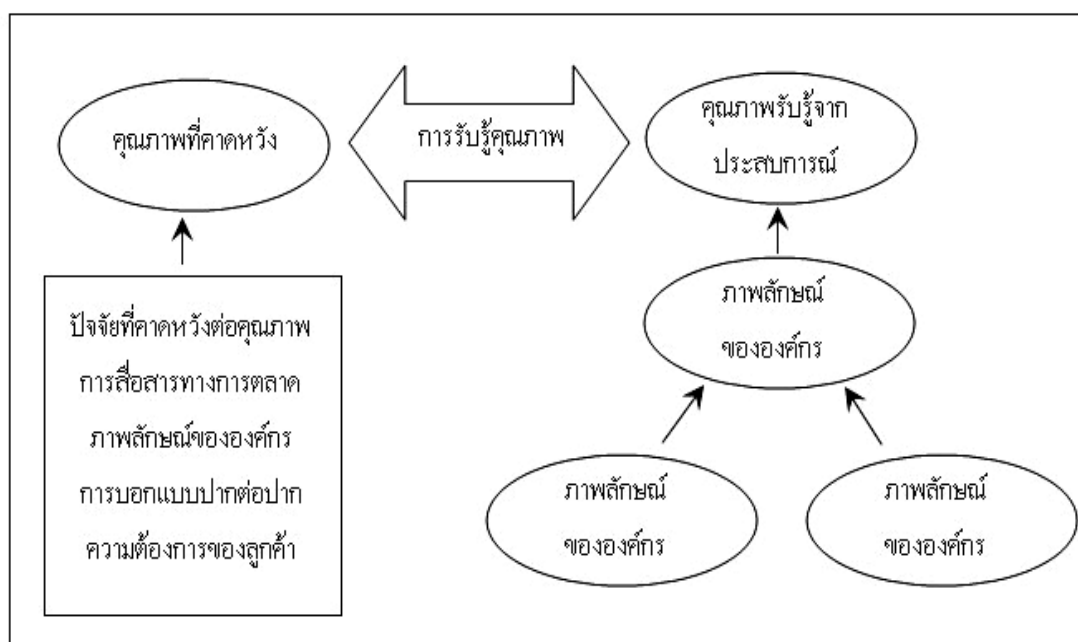
1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกร่างกายในสภาวะแวดล้อมบุคคล ได้แก่ วัตถุสิ่งของต่างๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมในสังคม และเหตุการณ์ต่างๆ ดังนี้

1.2.1 อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่างได้

1.2.2 ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้ ที่สำคัญคือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

กรอนรูส (ปาริชาติ หัตถะแสน. 2549: 24; อ้างอิงจาก Gronroos. 1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ ดังภาพประกอบที่ 4 โดยที่คุณภาพ

ด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐานการรับรู้ คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับ การรับรู้จริงในคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลมาจาก การสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพประกอบ 4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา: Gronroos. (1988). *Service Quality*. P.12.

ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพของหลักสูตรภาษาอังกฤษตลอดจนการบริการทางด้านการศึกษาด้านต่างๆ ในโรงเรียนอยู่เย็นวิทยา โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวัง และความรับรู้สูงขึ้นหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า

ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครอคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวัง และความรับรู้สูงขึ้น

ซึ่งในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ และช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายในแต่ละทัศนะ ดังนี้

วิลาวรรณ คุณเจริญ (2544: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545: 19) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่กระทำให้งิจกรรมนั้น

กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2543: 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

จารุศรี ศิริอังกาฐ (2545: 8) ความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป หรือกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluation Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

อุบลลักษณ์ ไชยชนะ (2543: 36) ความพึงพอใจในการเรียน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปตามความคาดหวัง ที่จะทำให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในแง่มุมต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการเรียน หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก อันเกิดจากความคาดหวังของผู้เรียน และมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

ทฤษฎีความพึงพอใจ

สกินเนอร์ (อุปถัมภ์ ไชยชนะ. 2543: 36; อ้างอิงจาก Skinner. 1971: 1-56, 96-120) การสร้างความพึงพอใจในการเรียน จึงทำให้เด็กเกิดความเชื่อว่าเขาอยู่ในความควบคุมของตัวเอง แม้ว่าผู้ควบคุมที่แท้จริงคือครู ไม่มีวิธีการใดดีไปกว่าการให้เขาได้แสดงความรู้สึกว่าเขาดีมีอิสระเสรีภาพ ด้วยวิธีนี้คนจะมีกำลังด้วยตนเอง ครูควรปล่อยให้เด็กได้ทำเฉพาะสิ่งที่เขาอยากทำแต่เขาควรจะทำเฉพาะสิ่งที่ครูต้องการให้เขาทำเท่านั้น

วิโรจน์ สารรัตนะ (2543: 96) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจเป็นสิ่งที่ทำได้ยากและสลับซับซ้อนเนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมีหลากหลายวิธี แม้จะเป็นความต้องการอันเดียวกัน
3. การกระทำของบุคคลไม่คงเส้นคงวา เปลี่ยนแปลงง่าย
4. บุคคลมีปฏิกิริยาต่อความล้มเหลวในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน

มาสโลว์ (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2543: 99-101; อ้างอิงจาก Hellriegel; & Slocum. 1982; Staw. 1983; Dumham. 1984) จากทฤษฎีความต้องการเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับชั้นได้ 5 ชั้น และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่จูงใจอีก ซึ่งความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางกายภาพ
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง
3. ความเป็นเจ้าของความรัก และกิจกรรมทางสังคม
4. การยอมรับนับถือ
5. การบรรลุศักยภาพแห่งตน

มาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการในแต่ละลำดับชั้น จะมีความคาบเกี่ยวกันอยู่ หรืออาจเกิดความต้องการหลายลำดับชั้นในเวลาเดียวกัน

เฮอริสเบิร์ก (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2543: 101-104; อ้างอิงจาก Hoy.; et al. 2001; Ubben.; et al. 2001; Owens. 2001; Lunenburg. 2000) ได้วิจัยและค้นพบสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยชำระรักษา คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเมื่อขาดหายไป ถึงแม้ว่าในขณะที่มีก็ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
2. ปัจจัยจูงใจ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากขาดหายไปจะทำให้ไม่มีความพึงพอใจ แต่ก็ไม่ถึงกับทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีของ Herzberg สามารถตีความได้ 5 แง่มุม คือ

1. ปัจจัยจูงใจทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ
2. ปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจและปัจจัยคำจูงทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกัน

3. ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และในทางกลับกัน ปัจจัยค้ำจุนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

4. ปัจจัยค้ำจุนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจตัวใด ๆ และในทางกลับกันปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนตัวใด ๆ

5. ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และมีเฉพาะปัจจัยค้ำจุนเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ

ปราณี รามสูตร (2542: 12-14) กล่าวว่าธุรกิจไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ความพึงพอใจของลูกค้าเพราะลูกค้าแต่ละคนคาดหวังว่าธุรกิจมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ หากความพอใจเกิดจากการที่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้รับการตอบสนองเท่านั้น ลูกค้าจะไม่ชักชวนหรือบอกต่อให้คนอื่นมาซื้อสินค้าที่ร้านนั้น ในทางตรงกันข้ามลูกค้าจะบอกต่อก็คือเมื่อเขามีความกระตือรือร้นและตื่นเต้นที่จะบอกต่อ และความกระตือรือร้นที่จะบอกต่อนั้นจะมาจากการที่เขาได้รับบริการจากร้านนั้นเกินความคาดหวัง และสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้านี้เรียกว่า ส่วนเพิ่มเติม (Augmentation) โดยปกติลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจจะทำการบอกต่อประสบการณ์ที่ดีของตนให้เพื่อนทราบ โดยเฉลี่ย 4 คน และอย่างน้อย 4 คนนั้นจะไปที่ร้านค้านั้น

ทฤษฎีความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีความขัดแย้งทางความรู้ความคิด (Cognitive dissonance theory) เขียนโดย Mr.Festinger เมื่อปี ค.ศ. 1957 มีสมมติฐานว่า มนุษย์ต้องการความเป็นระเบียบและความสอดคล้อง (Order and consistency) มนุษย์จะเกิดความเครียดเมื่อมีความขัดแย้งในความเชื่อหรือพฤติกรรมต่าง ๆ และจะพยายามขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นด้วยการพยายามลดความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น ภาวะความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สอดคล้องกันในความเชื่อและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เช่น กรณีที่ผู้บริโภคจะเลือกสินค้าต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาด ซึ่งต้องเลือกระหว่างสินค้า ก และสินค้า ข ก็จำเป็นต้องยอมรับสิ่งที่ไม่ดีของสินค้าที่เลือก เนื่องจากไม่มีสินค้าใดสมบูรณ์แบบทุกประการ หรือความขัดแย้งทางความคิดในตนเองและพยายามลดความรู้สึกที่ไม่ดีเหล่านั้น

2. ทฤษฎีความไม่ตรงกัน (The disconfirmation paradigm) กล่าวว่าการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าควรเป็นเรื่องที่ผู้บริโภคแต่ละบุคคลทำการเปรียบเทียบคุณลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่เป็นอยู่จริง (Actual product performance) กับสิ่งที่คาดหวัง (Expectations) เป็นการใช้อยู่ก่อนการซื้อเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ (Actual disconfirmation) ถ้าดีกว่าที่คาดไว้ผู้บริโภคจะพอใจ และถ้าด้อยกว่าที่คาดไว้ผู้บริโภคจะไม่พอใจ จากการศึกษา (สฐีรา โรจนภักดีธรรม. 2548: 44; อ้างอิงจาก Sautter. 1990; Swan; & Coombs. 1976) พบว่าแนวคิด 3 ประการที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ความคาดหวัง คุณลักษณะด้านการใช้งาน และความพึงพอใจของลูกค้า โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะอยู่บน

พื้นฐานของประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคมีประสบการณ์ต่างกันก็จะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้บริโภคไม่ได้ใช้ปัจจัยใดเพียงปัจจัยเดียว แต่ใช้หลายปัจจัยในการพิจารณาและคงไม่มีมาตรฐานใดที่สามารถวัดความพึงพอใจได้ในทุกสถานการณ์ และการที่ผู้บริโภคใช้หลายๆ ปัจจัยหลายๆ เกณฑ์ในการเปรียบเทียบและพิจารณาว่าพึงพอใจหรือไม่นั้น มักตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และประสบการณ์ที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับสินค้าและบริการในประเภทนั้นๆ และจากการที่ผู้บริโภคใช้หลายๆ มาตรฐานหลายๆ เกณฑ์ในการพิจารณาพร้อมๆ กัน จึงทำให้ยากต่อการควบคุมมาตรฐานหรือตัวแปรเหล่านั้นได้ครบถ้วนทุกประการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Need) มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการได้รับและการได้ใช้บริการและสินค้า โดยรวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่และมีส่วนร่วมในการกำหนดให้เกิดการกระทำดังกล่าว (Engel; Blackwell; & Miniard. 1968: 5)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2541: 124) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึงพฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา (Schiffman; & Kanuk. 1994: 5) หรือหมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่มีการซื้อและการใช้สินค้าเดียวกัน นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการกล่าวคือ

1. พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของบริษัท
2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดของการตลาด (Marketing concept) ที่ว่าด้วยการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้จึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงการกระทำของบุคคลโดยบุคคลหนึ่งในการที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคคลนั้น โดยมีกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจตั้งแต่การค้นหาคำซื้อ การใช้ การประเมินผลการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2525: 17) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึง สาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลเหนือและทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งโดยการเข้าใจถึงสาเหตุต่างๆ ที่มีผลจงใจหรือกำกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนี้เองที่จะทำให้นักการตลาดสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จผลด้วยการสามารถชักนำ และหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความจงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำครั้งต่อเนื่องเรื่อยไป

ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นเรื่องของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนด หรือที่เป็นตัวสาเหตุที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อดังกล่าว ตามความหมายข้างต้นนี้ พฤติกรรมในขณะที่ทำการซื้อ (ที่เราได้เห็นเป็นการกระทำโดยทั่วๆ ไปของลูกค้า) จึงเป็นเพียงขั้นตอนสุดท้ายหรือปลายเหตุ ของกระบวนการพิจารณาการตัดสินใจซื้อ และในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมผู้บริโภคที่แท้จริงจะประกอบด้วยอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น ความต้องการการเรียนรู้ ความนึกชอบพอ ทศนคติ ความเข้าใจ จากกลุ่มทางสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้มีอยู่ในความนึกคิดและจิตใจของทุกคน ซึ่งต่างก็ได้มีการสร้างสมและขัดเกลาตามกระบวนการตามความนึกคิดและจิตวิทยาของตนเอง ตามสังคมและวัฒนธรรมแวดล้อมที่แตกต่างกัน จากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของผู้บริโภคแตกต่างกันไปด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2541: 1125-126) กล่าวว่า คำถามที่ใช้เพื่อการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO?, WHAT?, WHY?, WHO?, WHEN?, WHERE? และ HOW? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVES, ORGANIZATIONS, OCCASION, OUTLETS และ OPERATIONS มีตารางในการใช้คำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภครวมทั้งการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค แสดงการประยุกต์ใช้ 7Os ของกลุ่มเป้าหมาย และคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับคำถามทั้ง 7 คำถามซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงคำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำถามที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน - ประชากรศาสตร์ - ภูมิศาสตร์ จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive differentiation)	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์หลัก 2. รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า รูปแบบการบริการ คุณภาพ ผลิตภัณฑ์ควบ 3. ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง 4. ศักยภาพผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ประกอบด้วยความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ บริการพนักงานและภาพลักษณ์
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาในด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อคือ 1. ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา 2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม 3. ปัจจัยเฉพาะบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ 1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product strategies) 2. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) ประกอบด้วยกลยุทธ์การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ 3. กลยุทธ์ด้านราคา (Price strategies) 4. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies)

ตาราง 1 (ต่อ)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำถามที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 1. ผู้ริเริ่ม 2. ผู้มีอิทธิพล 3. ผู้ตัดสินใจ 4. ผู้ซื้อ 5. ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การโฆษณา และ (หรือ) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Advertising and promotion strategies) โดยใช้กลุ่มผู้มีอิทธิพล
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น ทำการส่งเสริมการตลาดเมื่อใดจึงจะสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ บางลำพู พาหุรัด สยามแสควร์ ฯลฯ	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies) บริษัทนำผลิตภัณฑ์สู่ตลาดเป้าหมาย โดยพิจารณาว่าจะผ่านคนกลางอย่างไร
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการซื้อ (Operation) ประกอบด้วย 1. การรับรู้ปัญหา 2. การค้นหาข้อมูล 3. การประเมินผลทางเลือก 4. ตัดสินใจซื้อ 5. ความรู้สึกภายหลังการซื้อ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง เช่น พนักงานขาย จะกำหนดวัตถุประสงค์ในการขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจซื้อ

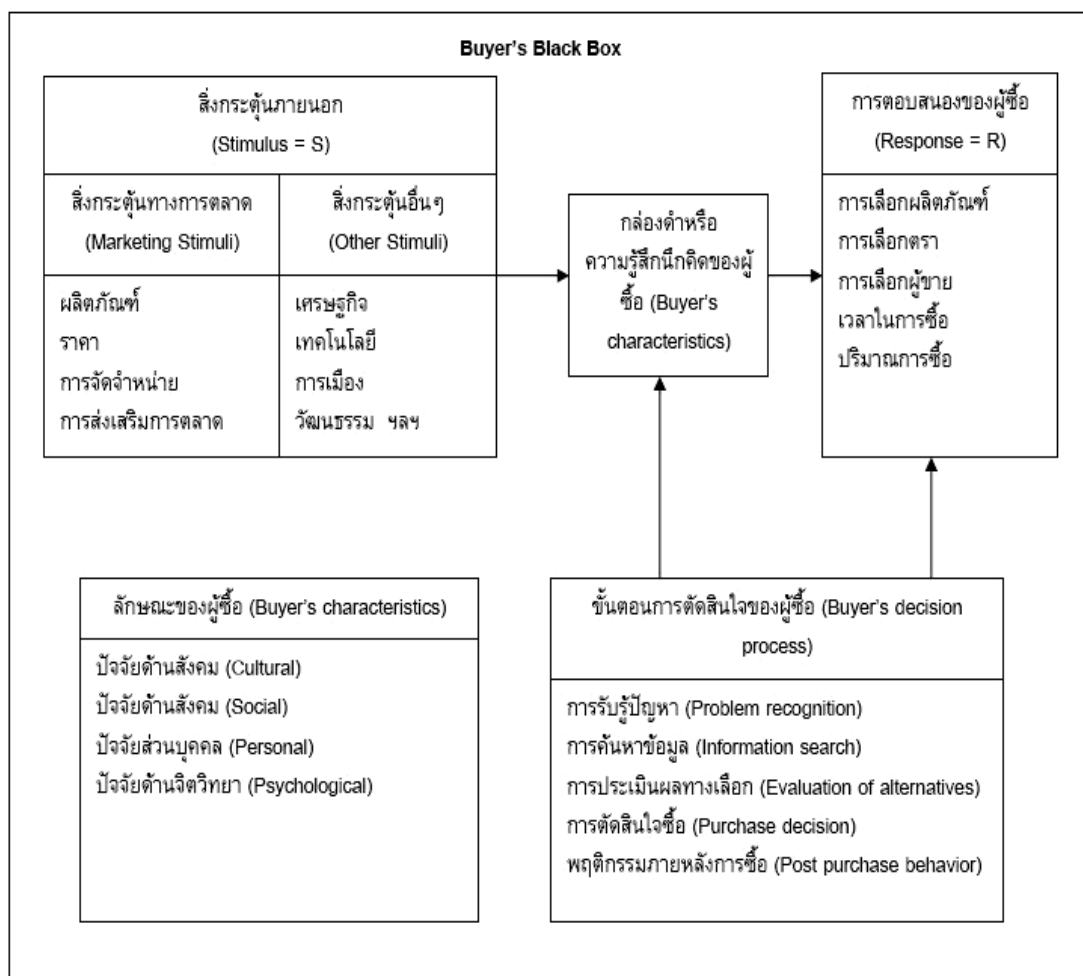
ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. หน้า. 126.

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior mode)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 128) กล่าวว่า เป็นการศึกษาของเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งที่กระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิต หรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response)

คอตเลอร์ (Kotler. 1997: 175) กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของกระบวนการแสดงออกพฤติกรรมของผู้บริโภค เริ่มจากมีสิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ผ่านเข้ามาสู่กระบวนการทางความรู้สึกนึกคิด (Black box) และก่อให้เกิดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ๆ โดยสิ่งกระตุ้นทางการตลาดได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยกระตุ้นอื่น ๆ ประกอบด้วย แรงผลักดันหรือเหตุการณ์สำคัญ ได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง วัฒนธรรม โดยปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้จะผ่านเข้าสู่กล่องดำความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งนำไปสู่การตอบสนอง ได้แก่ การตัดสินใจซื้อ เลือกผลิตภัณฑ์ ผู้ขาย ตรายี่ห้อ เวลา จำนวน

กล่าวโดยสรุปคือ กระบวนการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภคเริ่มจากปัจจัยกระตุ้นภายนอกได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และปัจจัยกระตุ้นอื่น ซึ่งได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง วัฒนธรรม ผ่านเข้าสู่กล่องดำความรู้สึกนึกคิด (Buyer's black box) ซึ่งอยู่ภายในของผู้บริโภคซึ่งถูกหล่อหลอมจากปัจจัยทางด้าน วัฒนธรรม สังคม ส่วนบุคคล และจิตวิทยา จากนั้นจะนำปัจจัยกระตุ้นเหล่านั้นมาประเมิน และนำไปสู่การตอบสนองเป็นพฤติกรรม



ภาพประกอบ 5 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) [Model of buyer (consumer) behavior] และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Factor influencing consumer's buying behavior)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. หน้า.198.

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เพื่อศึกษาในเรื่องการคับลิคไฟฟ้ารายย่อยนั้น หากเราทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวก็จะสามารถกระตุ้นผู้บริโภค ให้เกิดการซื้อโดยวิธีการบูรณาการ โดยใช้โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการดังต่อไปนี้

1. สิ่งกระตุ้น เป็นตัวกระตุ้นให้ซื้อ หรือใช้ไฟฟ้า โดยใส่ปัจจัยนำเข้าซึ่งได้แก่ส่วนสมทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อเป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ตามที่ลูกค้าคาดหวังโดยถ้าสามารถสนองความหวังส่วนนี้ได้ลูกค้าก็จะพอใจในสินค้าและบริการที่ได้รับ หากไม่สามารถทำได้ก็จะเกิดความไม่พอใจกับสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นถ้าหากสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะเกิดความพอใจ และนำไปสู่การซื้อซ้ำ ในการใส่ปัจจัยนำเข้าสำหรับโครงการคับลิคไฟฟ้ารายย่อยนี้ สามารถทำได้ดังนี้

1.1 ผลกระทบ หลังการแปรรูปทำให้มีคุณภาพมาตรฐานของกระแสไฟฟ้า ด้านแรงดันไฟฟ้าสม่ำเสมอ ไฟฟ้าไม่ดับบ่อย เมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

1.2 ราคา หลังจากการแปรรูปกิจการไฟฟ้า ทำให้เกิดการแข่งขันทั้งในด้านการผลิต และการจำหน่ายก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่งผลให้ต้นทุนต่ำ ประกอบกับการเปิดให้มีการแข่งขันทำให้ผู้จัดจำหน่ายจำเป็นต้องแข่งขันในด้านราคา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่นักการตลาดนำมาเป็นปัจจัยในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

1.3 การจัดจำหน่าย องค์กรธุรกิจเอกชนเข้ามาลงทุนการจัดจำหน่ายไฟฟ้านับเป็นตัวแปรหนึ่งที่นักการตลาดนำมาใช้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ เช่น การกระจายสำนักบริการให้มีมากขึ้น และเข้าถึงผู้บริโภคในทุกส่วนของประเทศ

1.4 การส่งเสริมการตลาด เนื่องจากหลังการแปรรูปจะเกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ผู้ค้าปลีกไฟฟ้าจำเป็นต้องหากลยุทธ์เพื่อดึงดูดใจให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้บริการของตนไม่ว่าจะเป็นรูปแบบ ลด แลก แจก แถม เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ผู้ค้าปลีกไฟฟ้าเสนอขาย

2. สิ่งกระตุ้นอื่น (Other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกซึ่งไม่อาจควบคุมได้ และอาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่จะส่งเสริม หรือเป็นอุปสรรคต่อการบริโภค ได้แก่ สิ่งกระตุ้นด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เศรษฐกิจ เช่น ในสภาวะที่เศรษฐกิจดีจะทำให้ผู้บริโภคมีการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

2.2 เทคโนโลยี ในกรณีที่เทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าพลังน้ำ ถ่านหิน พลังงานนิวเคลียร์

2.3 กฎหมาย เช่น กฎหมายเปิดให้เอกชนหลายรายเข้ามาลงทุนในการจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขัน และจะส่งผลต่อปัจจัยทางการตลาดต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น

2.4 วัฒนธรรม เช่น ช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่มีการเฉลิมฉลองจะมีการใช้ไฟฟ้ามากกว่าปกติ

2.5 ฤดูกาล โดยฤดูร้อนจะมีการใช้ไฟฟ้ามากกว่าปกติในประเทศไทย

3. กล้องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นเครื่องผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการพื้นฐาน และพฤติกรรมของบุคคลจะเรียนรู้เรื่องค่านิยม ทัศนคติ ความชอบ การรับรู้ และมีพฤติกรรมอย่างไรนั้นจะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับ

ครอบครัว และสถาบันต่าง ๆ ในสังคม คนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด จะมีพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ลักษณะทางสังคมจะประกอบไปด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะ เนื่องจากบุคคลต้องการให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เช่น ครอบครัวที่ประหยัดไฟฟ้าจะมีผลให้สมาชิกในครอบครัวมีนิสัยประหยัดไฟฟ้าด้วย

3.3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา พฤติกรรมของบุคคลจะได้รับอิทธิพลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา 5 อย่างคือ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ ทศนคติ

4. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Buyer decision process) ประกอบด้วยขั้นตอน คือการตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อกระบวนการนี้จะยากง่าย ใช้เวลามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ คุณภาพ ราคา การส่งเสริม การจำหน่าย ตลอดจนตัวผู้ตัดสินใจบริโภคเอง บางครั้งการซื้อไม่ได้ดำเนินไปจนสิ้นสุดกระบวนการ เพราะผู้บริโภคอาจเปลี่ยนใจหรือมีอุปสรรค ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคจะเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อโดยจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งกระตุ้นทางการตลาดต่าง ๆ เช่น มาตรฐานในเรื่องกระแสไฟฟ้า (กระแสไฟฟ้าตก เกิน ไฟฟ้าดับ) หรือมาตรฐานบริการขอใช้ไฟฟ้า ราคา การส่งเสริมการขาย และช่องทางการจัดจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ลักษณะการตัดสินใจซื้อ (Decision) หมายถึง การเลือกกิจกรรมจากสองทางเลือกขึ้นไป (Schiffman; & Kanuk. 1994: 555) เมื่อบุคคลมีทางเลือกในการตัดสินใจซื้อระหว่างสองตราสินค้าขึ้นไป ซึ่งโดยทั่วไปผู้บริโภคมีทัศนคติในการตัดสินใจซื้ออยู่ 4 ประการ (Four views of consumer decision making) ซึ่งมีการพิจารณาถึงทัศนคติที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุและวิธีการซึ่งบุคคลตัดสินใจซื้อ ซึ่งเรียกว่า โมเดลของบุคคล (Model of man) ซึ่งเป็นโมเดลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งอาจกล่าวรายละเอียดได้ตามลำดับคือ

1. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อโดยถือเกณฑ์เศรษฐกิจ (Economic man, Economic man theory) ทฤษฎีนี้สมมติว่าผู้บริโภคใช้หลักเหตุผลในการประเมิน จัดลำดับทางเลือกแต่ละผลิตภัณฑ์ และเลือกทางเลือกซึ่งให้มูลค่าสูงสุด (Schiffman; & Kanuk. 1994: 660) โมเดลนี้ได้วิเคราะห์โดยผู้วิจัยผู้บริโภคด้วยจำนวนที่มากพอโดยยึดหลักที่ว่าผู้บริโภคจะคำนึงถึงทางเลือกผลิตภัณฑ์ สามารถที่จะจัดลำดับแต่ละทางเลือกในรูปของประโยชน์ เรื่อง ข้อดี และข้อเสีย เพื่อที่จะหาทางเลือกที่ดีที่สุด ทฤษฎีนี้ตามหลักของนักวิทยาศาสตร์สังคมพบว่าไม่เป็นจริงด้วยเหตุผลต่อไปนี้

1.1 บุคคลมีข้อจำกัดด้านทักษะ อุนิสัย และการกระทำที่สะท้อนจากประสาทสัมผัส

1.2 บุคคลมีข้อจำกัดด้านมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และจุดมุ่งหมายที่มีอยู่

1.3 บุคคลมีข้อจำกัดด้านความรู้

ผู้บริโภคอยู่ในตลาดที่ไม่สมบูรณ์ซึ่งไม่สามารถตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างราคาและคุณภาพ (Price and quality relationship) อรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Marginal utility) และเส้นแสดงความพอใจเท่าเดิม (Indifferent curve) โดยแท้จริงแล้วผู้บริโภคไม่เต็มใจที่จะมีกิจกรรมการตัดสินใจซื้อในวงกว้างและยังคงยึดหลักความพึงพอใจ ด้วยเหตุผลนี้โมเดลเศรษฐกิจจึงสะท้อนถึงความเป็นอุดมคติมากเกินไป

2. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อโดยคล้อยตามบุคคลอื่น (Passive man หรือ Passive man Theory) ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวหมายถึงทฤษฎีมนุษย์ที่แสดงว่าผู้บริโภคเป็นผู้ยอมจำนนต่อการใช้ความพยายามทางการตลาดของนักการตลาด (Schiffman; & Kanuk. 1994: 664) ทฤษฎีนี้ตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรก โดยมองว่าผู้บริโภคมีการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นและเป็นผู้ซื้อที่ไม่มีเหตุผลพร้อมที่จะยอมรับเครื่องมือของนักการตลาด ดังนั้นผู้บริโภคจึงยอมจำนนต่อพนักงานขายมืออาชีพซึ่งมีการฝึกอบรมด้านการขายในการพัฒนากระบวนการขาย โดยมีขั้นตอนที่สำคัญคือ

2.1 พนักงานขายต้องทำให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจ (Attention)

2.2 จากความตั้งใจจะพัฒนาให้ลูกค้าเกิดความสนใจ (Interest)

2.3 ความสนใจจะนำไปสู่ความต้องการ (Desire)

2.4 จากการจัดข้อโต้แย้งในจิตใจของกลุ่มเป้าหมาย (Action) จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ จะเห็นว่าขั้นตอนการขายจะมีวัตถุประสงค์ให้เกิด AIDA โมเดลคือเกิดความตั้งใจ (Attention) ความสนใจ (Interest) ความต้องการ (Desire) และเกิดการกระทำ (Action)

โดยข้อจำกัดของโมเดลนี้คือข้อผิดพลาดที่สมมติว่าผู้บริโภคมีบทบาทเท่ากัน บทบาทในสถานการณ์การซื้อโดยการค้นหาทางเลือกผลิตภัณฑ์และการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจำเป็นจะต้องศึกษาถึงการจูงใจ (Motivation) การรับรู้การเลือกสรร (Selective perception) การเรียนรู้ (Learning) ทักษะคติ (Attitude) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และผู้นำความคิด (Opinion leadership) ทั้งหมดนี้จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนั้นโมเดลนี้จึงถูกต่อต้านว่าไม่เป็นความจริง

3. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยความเข้าใจ (Cognitive man) โมเดลนี้กล่าวถึงโมเดลความเป็นมนุษย์ซึ่งระบุว่าผู้บริโภคเป็นผู้ค้นหาข้อมูลที่เหมาะสมซึ่งสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจซื้ออย่างเหมาะสม (Schiffman; & Kanuk. 1994: 658) ในโมเดลนี้จึงมองว่าผู้บริโภคเป็นผู้แก้ปัญหา (Problem solver) โดยผู้บริโภคจะค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเอง โมเดลนี้จะเป็นกระบวนการซื้อ ผู้บริโภคค้นหาและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตราสินค้าและช่องทางของร้านค้าปลีก โมเดลนี้อาจถือว่าเป็นระบบกระบวนการข้อมูลของผู้บริโภค (Consumer's information processing system) ซึ่งอาจหมายถึงรูปแบบการเรียนรู้ของมนุษย์จากกระบวนการข้อมูลซึ่งมุ่งที่วิธีการเก็บในความทรงจำ

และวิธีการนำกลับมาใช้ กระบวนการนี้จะนำไปสู่การกำหนดความพึงพอใจและการตั้งใจซื้อในที่สุด ผู้บริโภคอาจใช้กลยุทธ์กำหนดความพึงพอใจซึ่งใช้แก่อีกเกณฑ์หนึ่งโดยอาศัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น เพื่อน ครอบครัว พนักงานขาย ฯลฯ เหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภค

โมเดลความเข้าใจหรือโมเดลการแก้ปัญหาอธิบายว่าผู้บริโภคอยู่ระหว่าง 2 ทางเลือกคือ การตัดสินใจซื้อโดยหลักเหตุผลและการตัดสินใจซื้อโดยคล้อยตามบุคคลอื่น ผู้บริโภคไม่มีความรู้เพียงพอ ไม่สามารถตัดสินใจที่สมบูรณ์และพยายามที่จะตัดสินใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

โมเดลความเข้าใจนี้จะเหมาะสำหรับผู้บริโภคที่มีการศึกษาดีและผู้บริโภคที่ค้นหาข้อมูลโดยถือเกณฑ์ในการตัดสินใจการบริโภค การอภิปรายลักษณะเฉพาะอย่างในการตัดสินใจซื้อในหนังสือเล่มนี้ทั้งหมดจะยึดหลักโมเดลการแก้ปัญหา (Problem solving model) หรือโมเดลความเข้าใจ (Cognitive model)

4. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยอารมณ์ (Emotional man) โมเดลซึ่งเสนอว่าผู้บริโภคทำการตัดสินใจโดยอาศัยเกณฑ์ดุลพินิจของผู้บริโภคหรือความรู้สึกส่วนตัว เช่น ความรัก ความภาคภูมิใจ ความกลัว ความรู้สึก การยกย่องมากกว่าการประเมินข้อมูลที่ได้มาจริง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 660) การยึดถือความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้บริโภค เช่น ความสนุก ความกลัว ความรัก ความหวัง ความมีเสน่ห์ทางเพศ ซึ่งเป็นความต้องการทางอารมณ์ของผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อโดยอาศัยอารมณ์จะมีการค้นหาข้อมูลก่อนการซื้อน้อย ซึ่งเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อในกรณีนี้เป็นความต้องการด้านจิตวิทยา ซึ่งตัวอย่างผู้บริโภคจำนวนมากซื้อเสื้อผ้ายี่ห้อดังเพราะว่าผู้บริโภครู้สึกว่าการซื้อทำให้ตนเองดูดีขึ้น และตราสินค้าทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น ในกรณีนี้นักการตลาดจะให้ความสำคัญในการโฆษณา โดยมุ่งที่อารมณ์หรือความรู้สึก (Emotional or feeling oriented advertising)

คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Emotion คือ Mood Mood หมายถึง สภาพความรู้สึกหรือสภาพของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง Mood จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การโฆษณา สิ่งแวดล้อมในร้านค้า การส่งเสริมการขาย Mood เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตัดสินใจซื้อเช่นกันเพราะมีผลกระทบเมื่อมีผู้บริโภคเลือกซื้อ สถานที่ที่ซื้อ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อคนเดียว หรือซื้อกับเพื่อนจะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในร้านค้า เช่น ภาพลักษณ์หรือบรรยากาศในร้านค้า เสียงดนตรี การจัดแสดงสินค้า ฯลฯ ดังนั้นห้างสรรพสินค้าต้องพยายามสร้างให้ผู้บริโภคเกิด Mood ในการเลือก โดยทั่วไปขณะที่บุคคลมีอารมณ์ดี (Positive Mood) จะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มากกว่าขณะอารมณ์เสีย ดังนั้นนักการตลาดจึงจำเป็นต้องสร้างให้ผู้บริโภคเกิดอารมณ์ดี ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์การซื้อซ้ำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 173) การประเมินการตัดสินใจและผลที่ตามมาในรูปของการร้องทุกข์จะกระทบกระเทือนต่อการจูงใจให้มีการซื้อซ้ำ ถ้าการคาดคะเนการซื้อเกิดขึ้นในอนาคต ก็จะมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าที่ให้ความพอใจซ้ำอีก เหตุที่เป็นดังนี้เนื่องจากประสบการณ์ครั้งนี้ได้รับรางวัล (Rewarding) และมีการเสริมแรง (Reinforcing) เกิดขึ้น ความไม่พอใจในการซื้ออาจตามด้วยการซื้อซ้ำ เหตุผลก็คือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้ในการทำการเสาะแสวงหาใหม่ และการประเมินค่าใหม่น้อยกว่าต้นทุนที่คาดว่าจะต้องเสียในการก่อกิจกรรมดังกล่าว

อย่างไรก็ดีความน่าจะเป็นไปได้ของผลแห่งความไม่พอใจก็คือ การหยุดใช้ตราหรือผลิตภัณฑ์นั้น บ่อยครั้งที่มีการเรียกพฤติกรรมการณ์การซื้อซ้ำว่าเป็นการซื้อสัตย์ต่อตราสินค้า ซึ่งอันที่จริงการซื้อสัตย์ต่อตราหือเป็นพันธะทางจิตวิทยา (Psychological Commitment) ต่อตราหือ แต่การซื้อซ้ำเป็นการซื้ออีกบ่อยๆ ในตราเดิม เราอาจให้ความหมายแก่การซื้อสัตย์ต่อตราหือดังต่อไปนี้

การศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมการณ์ผู้บริโภคนี้ ทำให้มองเห็นถึงเหตุและผลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการณ์ต่างๆ อันเป็นผลลัพธ์จากความพึงพอใจจากการใช้บริการ และเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย วางหัวข้อแบบสอบถาม รวมทั้งใช้ในการอภิปรายผลที่ได้จากการสำรวจต่อไป

5. ประวัติ และความเป็นมาของกองทุนรวมในประเทศไทย

กองทุนรวม คือ เครื่องมือในการลงทุน (investment vehicle) สำหรับผู้ลงทุนรายย่อยที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินตลาดทุน แต่ติดขัดด้วยอุปสรรคหลายประการ ที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น

1. มีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศได้มากพอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน หรือ
2. ไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน หรือ
3. ไม่มีเวลาจะศึกษา ค้นหา และติดตามข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจการลงทุน

กองทุนรวม จึงเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับโครงสร้างของกองทุนรวม ถูกกำหนดขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน โดยประกอบด้วยผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ต่าง ๆ และผู้กำกับดูแล ทั้งที่เป็นองค์กรของภาคเอกชนและภาครัฐ ได้แก่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุนรวม

บริษัทจัดการ บริษัทจัดการต้องเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนดโครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และต้องบริหารจัดการลงทุนตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน

ผู้ดูแลผลประโยชน์ ผู้ดูแลผลประโยชน์ เป็นสถาบันการเงิน ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด และต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ ผู้ดูแลผลประโยชน์จะเป็นตัวแทนของผู้ถือหน่วยลงทุน ทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ทั้งหมดของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น

1. ดูแลให้บริษัทจัดการจัดการกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนของโครงการลงทุน ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และที่ได้จัดแจ้งไว้ในหนังสือชี้ชวน

2. ทำหน้าที่ชำระราคาซื้อและรับชำระราคาจากการขายทรัพย์สิน

3. เก็บรักษาทรัพย์สินทั้งหมดของกองทุนรวม

4. สอบทานความถูกต้องของมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวม

5. ดำเนินคดีฟ้องร้องแทนผู้ถือหน่วยลงทุนหากบริษัทจัดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ตัวแทนสนับสนุนการขายหน่วยลงทุน ปัจจุบันบุคคลที่จะทำหน้าที่เสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมได้ ต้องเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. เท่านั้น ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน ต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และผ่านการทดสอบความรู้ในหลักสูตรการเป็นตัวแทนขายจากสถาบันที่สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นชอบ ขึ้นทะเบียนรายชื่อกับสำนักงาน ก.ล.ต. ต้องปฏิบัติและทำหน้าที่ในการขายตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันการขายและการโฆษณาชวนเชื่อให้ผู้ลงทุนเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน หรือที่เรียกกันอย่างเป็นทางการว่า ผู้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกองทุนรวม มีสองระดับ ได้แก่

1. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับหนึ่ง [Investment Planner (IP)] หมายถึง บุคคลที่สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุน ของกองทุนรวมแก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุนทั่วไป ทั้งที่เป็น คำแนะนำทั่วไป และ คำแนะนำเฉพาะเจาะจง

2. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับสอง [Fundamental Guide (FG)] หมายถึง บุคคลที่สามารถให้ คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวม แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุนทั่วไป เฉพาะที่เป็น คำแนะนำทั่วไป เท่านั้น

นายทะเบียนหน่วยลงทุน นายทะเบียนหน่วยลงทุน เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. ให้มีหน้าที่ดูแลทะเบียนรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น การจ่ายเงินปันผล และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ บริษัทจัดการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหน่วยลงทุน สำหรับกองทุนรวมภายใต้การจัดการของตนก็ได้

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้สอบบัญชี และมีชื่อขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงาน ก.ล.ต. ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินของกองทุนรวม ตรวจสอบและให้ความเห็นชอบงบการเงินของกองทุนให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชี

สมาคมบริษัทจัดการลงทุน สมาคมบริษัทจัดการลงทุน จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เป็นสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ จัดทะเบียนสมาคมกับสำนักงาน ก.ล.ต. มีบริษัทจัดการที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และการจัดการกองทุนส่วนบุคคลที่เป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นสมาชิก สมาคมมีหน้าที่กำหนดจรรยาบรรณ และวางมาตรฐานในการปฏิบัติ ให้บริษัทสมาชิกยึดถือและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย กำหนดบทลงโทษเมื่อบริษัทสมาชิกฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงการจัดการลงทุน ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ ข้อกำหนดตามความในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์

บริษัทจัดการ บริษัทจัดการต้องเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนดโครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และต้องบริหารจัดการลงทุนตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน

ปัจจุบัน ณ วันที่ 1 เมษายน 2549 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งสิ้น

19 บริษัท คือ

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บีที จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
9. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อยูธยาเจเอฟ จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด
12. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม พรีเมาเวสต์ จำกัด
14. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม เพื่อผู้ลงทุนต่างดาว จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม วรณ จำกัด
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไอเอ็นจี (ประเทศไทย) จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน นครหลวงไทย จำกัด
18. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ฟินันซ่า จำกัด
19. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แอสเซท พลัส จำกัด

ผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในกองทุนรวม

กองทุนรวมไม่รับประกันผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับ (ยกเว้นกรณีของกองทุนรวม มีประกัน) ผู้ลงทุนอาจจะได้รับผลตอบแทน หรือไม่ก็ได้ หรืออาจจะขาดทุนจากการขายหน่วยลงทุนก็ได้ เมื่อการลงทุนของกองทุนรวมมีกำไร ผู้ถือหน่วยลงทุนจะได้รับส่วนแบ่งกำไรในรูปของเงินปันผล (Dividend) (ในกรณีที่กองทุนรวมนั้นมีนโยบายที่จะจ่ายเงินปันผล) และมูลค่าทรัพย์สินสุทธิต่อหน่วยที่เพิ่มขึ้น ผู้ลงทุนก็จะได้รับ กำไรส่วนเกินมูลค่าหน่วยลงทุน (Capital Gain) เมื่อผู้ลงทุนนั้นขายคืนหน่วยลงทุน ส่วนความเสี่ยงของกองทุนรวมแต่ละประเภทนั้น มีความเสี่ยงในทำนองเดียวกันกับตราสารหรือหลักทรัพย์ ที่กองทุนรวมนั้น ๆ เน้นลงทุน เช่น กองทุนรวมตราสารทุนก็จะมีความเสี่ยงแบบเดียวกันความเสี่ยงของตราสารทุน กองทุนรวมตราสารหนี้ก็จะมีความเสี่ยงแบบเดียวกับตราสารหนี้ เป็นต้น

ประเภทของกองทุนรวม

ด้วยกองทุนรวมเป็นเสมือนหนึ่งเครื่องมือในการลงทุนของผู้ลงทุน ดังนั้นจึงต้องมีความหลากหลายเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของผู้ลงทุน โดยทั่วไปกองทุนรวมสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

แบ่งตามประเภทของการขายคืนหน่วยลงทุน

1. กองทุนปิด (Closed-End fund) กองทุนรวมที่มีหน่วยลงทุนคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นและไม่ลดลงและเปิดให้มีการจองซื้อเพียงครั้งเดียวเมื่อจัดตั้งโครงการมีกำหนดอายุโครงการแน่นอน และบริษัทจัดการไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุนก่อนครบกำหนดอายุโครงการ ผู้ถือหน่วยลงทุนไม่สามารถไถ่ถอนหน่วยลงทุนก่อน ครบกำหนดอายุโครงการได้ โดยส่วนใหญ่แล้ว อายุโครงการของกองทุนรวมในประเทศไทย จะมีกำหนด 3 ปี 5 ปี หรือ 10 ปี และเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง ให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน บริษัทจัดการอาจนำหน่วยลงทุนของกองทุนปิดไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดรอง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) หรือจัดให้มี ตัวแทนจัดการซื้อขาย (Market maker)

2. กองทุนเปิด (Open-End fund) กองทุนรวมที่สามารถเพิ่มหรือลดหน่วยลงทุนได้ ไม่มีกำหนดอายุโครงการ และบริษัทจัดการรับซื้อคืนหน่วยลงทุนตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน เช่น ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกสองสัปดาห์ ทุกเดือน ทุกไตรมาส หรือทุกหกเดือน กองทุนเปิดจึงเป็นที่นิยม มากกว่ากองทุนปิด เพราะมีสภาพคล่องมากกว่า

แบ่งตามนโยบายการลงทุน 10 แบบมาตรฐานของสำนักงาน ก.ล.ต.

1. กองทุนรวมตราสารแห่งทุน (Equity fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุน โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม บริษัทจัดการต้องรายงานค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบทุกกรอบระยะเวลาสามเดือน หกเดือน เก้าเดือน และสิบสองเดือนของรอบบัญชีกองทุน หากค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนไม่ถึงร้อยละ 65 ในรอบระยะเวลาใด ให้บริษัทจัดการแสดงเหตุผลโดยชัดเจน เพื่อที่สำนักงาน ก.ล.ต. จะได้นำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุน ทราบต่อไป โดยทั่วไปแล้ว กองทุนรวมตราสารแห่งทุน มีความเสี่ยงสูงกว่ากองทุนรวม ที่มีนโยบายลงทุนในตราสารประเภทอื่น จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้สูง และควรลงทุนเพื่อหวังผลที่ดีกว่าในระยะยาว

2. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ (General fixed income fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ ห้ามมิให้กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ลงทุนหรือ มีไว้ซึ่งตราสารทุนหรือตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน (หุ้นกู้แปลงสภาพ) ยกเว้นแต่สำนักงาน ก.ล.ต. จะพิจารณาอนุญาต เมื่อมีผู้ให้คำรับรองที่น่าเชื่อถือได้ว่าจะเป็นผู้รับ ซื้อตราสารทุนหลังการแปลงสภาพนั้นออกไปจากกองทุนโดยทั่วไปแล้ว กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ มีความเสี่ยงน้อยกว่ากองทุนรวมที่มีนโยบาย ลงทุนในตราสารทุน จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้น้อยกว่า

3. กองทุนรวมตราสารแห่งหนึ่งระยะยาว (Long-term fixed income fund)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยกองทุนมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรง พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (portfolio duration) ในขณะที่ใดขณะหนึ่งของกองทุนรวมนั้นมากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (portfolio duration) หมายถึง อายุถัวเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักของกระแสเงินที่ได้รับจากทรัพย์สินของกองทุนรวม พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน มากกว่าหนึ่งปี มีความหมายโดยทั่วไปว่า ทรัพย์สินที่กองทุนลงทุนและมีไว้ มีอายุเฉลี่ยมากกว่าหนึ่งปี เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงต่ำ และสามารถลงทุนระยะยาวได้

4. กองทุนรวมตราสารแห่งหนึ่งระยะสั้น (Short-term fixed income fund)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยกองทุนมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรง พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (portfolio duration) ในขณะที่ใดขณะหนึ่งของกองทุนรวมนั้นไม่เกินหนึ่งปี พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน ต่ำกว่าหนึ่งปี มีความหมายโดยทั่วไปว่า ทรัพย์สินที่กองทุนลงทุนและมีไว้ มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่าหนึ่งปี เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนระยะสั้น และต้องการความเสี่ยงต่ำ

5. กองทุนรวมผสม (Balanced fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรงอัตราส่วนการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุนในขณะที่ใดขณะหนึ่งไม่เกินร้อยละ 65 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม กองทุนผสม ลงทุนในตราสารได้ทุกประเภท ผู้จัดการกองทุนสามารถแสวงหาโอกาสลงทุนที่ดีกว่าได้ทั้งในตลาดตราสารทุนและตลาดตราสารหนี้ แต่เป็นการจัดสรรเงินลงทุนประเภทสมดุล เพราะมีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ceiling และ floor ในการลงทุนในตราสารทุน กองทุนผสม เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง

6. กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น (Flexible portfolio fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนด หรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ ทั้งนี้ การลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นดังกล่าว ขึ้นกับการตัดสินใจลงทุนของผู้จัดการกองทุนรวม ตามความเหมาะสมและสภาวะการณ์ในแต่ละขณะ กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น สามารถลงทุนในตราสารทุกประเภทเช่นเดียวกับกับกองทุนรวมผสม แต่ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ceiling และ floor ในการลงทุนในตราสารทุนแต่อย่างใด การจัดสรรเงินลงทุนของกองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่นระหว่างตลาดตราสารทุนและตลาดตราสารหนี้

จึงอยู่กับดุลพินิจของผู้จัดการกองทุน กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง

7. กองทุนรวมหน่วยลงทุน (Fund of funds) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหน่วยลงทุนและใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม เนื่องจากกองทุนรวมมีข้อดีหลายประการ ที่สำคัญคือ มีการกระจายการลงทุน ความเสี่ยงจึงลดลง ทั้งยังมีต้นทุนเฉลี่ยต่ำ กองทุนรวมหน่วยลงทุนจึงรับเอาข้อได้เปรียบดังกล่าวมา นอกจากนั้นแล้ว กองทุนรวมหน่วยลงทุนยังกระจายการลงทุนไปในหลาย กองทุนรวมภายใต้การจัดการของหลายผู้จัดการกองทุนและหลายบริษัทจัดการ จึงเป็นการกระจายความเสี่ยงที่กว้างขวางกว่า ข้อเสียของกองทุนรวมหน่วยลงทุน อยู่ที่มีค่าธรรมเนียมในการจัดการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซ้ำซ้อน

8. กองทุนรวมใบสำคัญแสดงสิทธิ (Warrant fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วยลงทุน และใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นเพิ่มทุน โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม การลงทุนในใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น มีความเสี่ยงสูง กองทุนประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงมาก

9. กองทุนรวมกลุ่มธุรกิจ (Sector fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุนของบริษัทที่มีธุรกิจหลักประเภทเดียวกันตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม กองทุนรวมกลุ่มธุรกิจ มีการลงทุนกระจุกตัว จึงมีความเสี่ยงสูงกว่ากองทุนรวมตราสารแห่งทุนโดยทั่วไป

10. กองทุนรวมตลาดเงิน (Money market fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารหนี้ที่มีคุณภาพและมีกำหนดชำระเงินต้นเมื่อทวงถามหรือมีอายุคงเหลือไม่เกิน 1 ปี กองทุนรวมตลาดเงิน มีนโยบายการลงทุนที่คล้ายคลึงกับ กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะสั้น มีความเสี่ยงต่ำสุด เหมาะสำหรับการลงทุน ระยะสั้นของผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการความเสี่ยง

การคำนวณราคาและการกำหนดมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวม

กองทุนรวม ต้องคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของหลักทรัพย์และทรัพย์สินที่กองทุนรวมลงทุนไว้ทุกวันทำการ การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ และ มูลค่าต่อหน่วย จะกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

คำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ โดยการคำนวณมูลค่าหลักทรัพย์และทรัพย์สินที่กองทุนลงทุน ตามหลักการมูลค่ายุติธรรม (mark to market) กล่าวคือ ต้องคำนวณมูลค่าจากราคาปิด

หรือราคาเสนอซื้อครั้งสุดท้าย (ถ้าหลักทรัพย์นั้นไม่มีการซื้อขายในวันนั้น) บวกกับ เงินสดและ รายได้ค้างรับทั้งหมดที่มี หักด้วย หนี้สิน (ที่ยังไม่ได้ชำระราคา)

มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) = มูลค่าทรัพย์สินตามราคาตลาด + รายได้ค้างรับ + เงินสด - หนี้สิน คำนวณมูลค่าต่อหน่วย โดยการนำมูลค่าทรัพย์สินสุทธิมาหารด้วย จำนวน หน่วยลงทุนที่ออกจำหน่ายแล้วทั้งหมดของกองทุนนั้น

$$\text{มูลค่าต่อหน่วย (NAV ต่อหน่วย)} = \frac{\text{มูลค่าทรัพย์สินตามราคาตลาด} + \text{รายได้ค้างรับ} + \text{เงินสด} - \text{หนี้สิน}}{\text{จำนวนหน่วยลงทุน}}$$

กองทุนรวมต้องประกาศมูลค่าทรัพย์สิน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ และมูลค่าต่อหน่วย ให้ ผู้ลงทุนทราบทุกวันสุดท้าย ของสัปดาห์ในกรณีของกองทุนปิด และทุกวันทำการที่มีการซื้อขาย หน่วยลงทุนในกรณีของกองทุนเปิด การประกาศจะกระทำในหน้าหนังสือพิมพ์อย่างน้อยหนึ่ง ฉบับ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นหนังสือพิมพ์ข่าวธุรกิจ และที่ทำการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายเพื่อ เผยแพร่ให้นักลงทุนทราบ

ภาษีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในกองทุนรวม

กองทุนรวมมีลักษณะเป็นนิติบุคคลแยกต่างหากจากบริษัทจัดการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่กองทุนรวมได้รับ จะได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี เช่น กองทุนรวมลงทุนในตราสารทุนได้รับ เงินปันผล และหรือ กำไรส่วนเกินทุน ไม่ต้องเสียภาษี กองทุนรวมลงทุนในตราสารหนี้ได้รับ ดอกเบี้ย ส่วนลดรับ และหรือ กำไรส่วนเกินทุน ก็ไม่ต้องเสียภาษีเช่นกัน เป็นต้น ส่วนผู้ถือหน่วย ลงทุนในกองทุนรวมนั้น เมื่อได้รับเงินปันผลหรือกำไรส่วนเกินมูลค่าหน่วยลงทุนจะมีภาระภาษี สำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ในลักษณะเช่นเดียวกันกับภาระภาษีจากการลงทุนในตรา สารทุน ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้นทุกประการ เว้นแต่กรณีผู้ลงทุนซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาและเลือกที่ จะนำเงินปันผลที่ได้รับจากกองทุนรวมไปรวมคำนวณเป็นเงินได้เพื่อเสียภาษีผู้ลงทุนจะไม่ สามารถเครดิตภาษีเงินปันผลได้

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออมและ การลงทุนในแ่งมุ่มต่างๆ อาทิเช่น

รัตนพร เสี่ยงลอย (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนรายย่อยที่ลงทุน และ ไม่ลงทุนในกองทุนรวม เพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท และผลการ

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูล / ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผนในการลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ยต่อปี ข้อมูลในการลงทุน และผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิศิษฐ์ จินดาเกียรติ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดด้านโฆษณา มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 ซึ่งหมายถึง มีผลต่อพฤติกรรม ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดด้านการขายโดยใช้พนักงานขายพบว่า มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.61 ซึ่งหมายถึง มีผลต่อพฤติกรรม ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.48 ซึ่งหมายถึง มีผลต่อพฤติกรรมในระดับไม่แน่ใจ ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08 ซึ่งหมายถึง มีผลต่อพฤติกรรม ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดด้านการตลาดทางตรง พบว่า มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 ซึ่งหมายถึง มีผลต่อพฤติกรรม

ปรีชา จำปาแดง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมของผู้ลงทุนรายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ลงทุนรายย่อยมีพฤติกรรมที่ปฏิบัติในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ปฏิบัติมากคือ ผู้ลงทุนรายย่อยที่ปฏิบัติในการเลือกซื้อกองทุนรวมโดยพิจารณาจากประเภทกองทุนรวม เลือกซื้อกองทุนรวมเพราะความสะดวกของสถานที่บริการซื้อขายกองทุนรวมในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้และการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมในส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลรายละเอียดกองทุนรวมก่อนที่จะซื้อกองทุนรวม การเปรียบเทียบข้อมูลกองทุนรวมกับการลงทุนหลักทรัพย์อื่นๆ ก่อนซื้อกองทุนรวม การอ่านหนังสือชี้ชวนของกองทุนรวมก่อนซื้อกองทุนรวม, การเลือกซื้อกองทุนรวมโดยพิจารณาจากประเภทกองทุนรวม การเลือกซื้อกองทุนรวมในตลาดหลักทรัพย์, การซื้อกองทุนรวมเพราะได้ผลตอบแทนสม่ำเสมอ การซื้อกองทุนรวมเพราะวงเงินลงทุนในกองทุนรวมมีให้เลือกหลากหลาย และการซื้อกองทุนรวมเพราะค่าธรรมเนียมการซื้อขายต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ สัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎี ต่าง ๆ มาใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ของ พาราสุรามาน(Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1988: 16)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ของ ปารีชาติ หัตตะแสน (ปารีชาติ หัตตะแสน 2549: 22; อ้างอิงจาก Antioned; & Van Raaij. 1988), (ปารีชาติ หัตตะแสน. 2549: 22; อ้างอิงจาก Morison. 1996), (ปารีชาติ หัตตะแสน. 2549: 23; อ้างอิงจาก Smith; & Huston. 1983)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพึงพอใจ ของ กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545: 19), จารุศรี ศิริอังกาฐ (2545: 8), อุบลลักษณ์ ไชยชนะ (2543: 36), วิโรจน์ สารรัตน์ (2543: 96) และ ปราณี งามสุต (2542: 12-14)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ของ Engel; Blackwell; & Miniard. 1968: 5), ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2541: 124), Schiffman; & Kanuk. (1994: 5), ธงชัย สันติวงษ์ (2525: 17), คอทเลอร์ (Kotler. 1997: 175) และ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 173)

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต กรุงเทพมหานคร ในการกำหนดกรอบแนวความคิด ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นิยามศัพท์ สมมติฐาน เพื่อช่วยในการออกแบบสอบถาม เพื่ออภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 137,664 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2550)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรจึงกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane'. 1970: 580 – 581) ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 - Ne}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนด 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้ } n &= \frac{137,644}{1 + [137,644(0.05)]} \\ &= 399.03 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 399.03 ตัวอย่าง ผู้วิจัยขอปรับขนาดตัวอย่างให้เป็นเลขถ้วน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 1 คน ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 42 ตัวอย่าง โดยมีค่าความคาดเคลื่อน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกสาขาในแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่ ตามการบริหารงานของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) โดยจับฉลากเลือกเขตละ 4 สาขา จาก 5 สำนักงานเขต จำนวน 20 สาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานเขตพื้นที่ชดลม มีจำนวน 38 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาชดลม, สาขาสยามสแควร์, สาขาสมากาชาดไทย และสาขาบางกะปิ(สุขุมวิท 45)
- 2) สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีจำนวน 38 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาศิริราช, สาขาเฉลิมนคร, สาขาบางลำพู และสาขาราชวงศ์
- 3) สำนักงานเขตพื้นที่ประชาชื่น มีจำนวน 37 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาอนุสาวรีย์, สาขาซอยอารีย์, สาขาบางเขน และสาขารามาริบัติ
- 4) สำนักงานเขตพื้นที่อาคารสำนักงาน มีจำนวน 30 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาถนนวิฑู, สาขาสาทร, สาขาเพลินจิต และสาขาอโศก
- 5) สำนักงานเขตพื้นที่ศูนย์การค้ากรุงเทพ มีจำนวน 87 สาขา จับฉลาก 4 สาขา ได้แก่ สาขาโลตัส พระราม 1 ,สาขามิกซ์ ราชดำริ, สาขาเอสพรานาด และสาขาเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยเลือกตัวอย่างจากประชากรในสาขาที่สุ่มได้จากขั้นตอนที่ 1 สาขาละ 20 คน

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามสาขาที่จับฉลากได้ในขั้นที่ 2

วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษา เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน และ ระดับการศึกษา โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีจำนวน 5 ข้อ แต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็นช่วงอายุทั้งหมด 4 ช่วงคือ 20 – 29 ปี, 30 – 39 ปี, 40 - 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. หรือต่ำกว่า, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท

ข้อที่ 4 อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ, และอื่นๆ

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ 30,001 – 40,000 บาท, 40,001 – 50,000 บาท, 50,001 – 60,000 บาท, 60,001 – 70,000 และ 70,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน (Likert Scale) จำนวน 19 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านผลตอบแทน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านความเชื่อถือได้ | จำนวน 2 ข้อ |
| 5. ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน | จำนวน 2 ข้อ |
| 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ | จำนวน 5 ข้อ |

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความคาดหวังและการรับรู้ ได้ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ค่าประเมิน
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ระดับการรับรู้	ค่าประเมิน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม 19 ข้อดังกล่าว จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2542: 82)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ได้ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้		
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง คาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง คาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง คาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง การรับรู้ต่ำที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง การรับรู้ต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง การรับรู้ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง การรับรู้มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง การรับรู้มากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพตามหลักการของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry. (1989: 133) ดังนี้

คะแนนการรับรู้	–	คะแนนความคาดหวัง
ผลลัพธ์เป็น	+	หมายถึง พึงพอใจต่อกองทุนตราสารหนี้
คะแนนการรับรู้	–	คะแนนความคาดหวัง
ผลลัพธ์เป็น	0	หมายถึง พึงพอใจต่อกองทุนตราสารหนี้
คะแนนการรับรู้	–	คะแนนความคาดหวัง
ผลลัพธ์เป็น	-	หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อกองทุนตราสารหนี้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ซึ่งมีลักษณะคำถามประเภทเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในข้อที่ 1 ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และผู้วิจัยได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็น

เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน	ค่าประเมิน
ตัดสินใจมากที่สุด	5
ตัดสินใจมาก	4
ตัดสินใจปานกลาง	3
ตัดสินใจน้อย	2
ตัดสินใจน้อยที่สุด	1

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ได้ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน กองทุนตราสารหนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ตัดสินใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ตัดสินใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	ตัดสินใจเฉย ๆ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ตัดสินใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	ตัดสินใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อ 2-3 เป็นแบบสอบถามแบบ Checklist ที่เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 2 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal) ได้แก่ แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ลงทุนได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อ 4-5 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended response question) จำนวน 2 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 1 ข้อ โดยให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ 2546: 136) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การให้คะแนนมี 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อแน่นอน
ระดับ 4	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อค่อนข้างแน่นอน
ระดับ 3	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อค่อนข้างไม่แน่นอน
ระดับ 1	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนไม่ลงทุนต่อแน่นอน

จากนั้นทำการวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Call Interval) โดยใช้สูตรการช่วงกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนไม่ลงทุนต่อแน่นอน
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อก่อนข้างไม่แน่นอน
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อก่อนข้างแน่นอน
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	แนวโน้มการลงทุนต่อแน่นอน

ส่วนที่ 3 ข้อ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการแนะนำต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 1 ข้อ โดยให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ 2546: 136) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การให้คะแนนมี 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง แนวโน้มบอกต่อแน่นอน
- ระดับ 4 หมายถึง แนวโน้มค่อนข้างบอกต่อ
- ระดับ 3 หมายถึง แนวโน้มไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง แนวโน้มค่อนข้างไม่บอกต่อ
- ระดับ 1 หมายถึง แนวโน้มไม่บอกต่อแน่นอน

จากนั้นทำการวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Call Interval) โดยใช้สูตรการช่วงกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	แนวโน้มไม่บอกต่อแน่นอน
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	แนวโน้มค่อนข้างไม่บอกต่อ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	แนวโน้มไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	แนวโน้มค่อนข้างบอกต่อ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	แนวโน้มบอกต่อแน่นอน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด คุณภาพการบริการ ความคาดหวังและการรับรู้ จากตำราเอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด จำนวน 40 ราย เพื่อนำผลไป

วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ค่าอัลฟา ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งเป็นการคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เมื่อนำผลจากการทดสอบแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 40 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ที่ 0.878

7. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เก็บแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล จาก สาขาของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต

กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 สาขา

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. สอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส

สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences for windows) เวอร์ชัน 11.5

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่นำมาจากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 อัตราส่วนร้อยละโดยใช้สูตร (เตื่อนจิตต์ จิตต์อารี. 1999: 236)

$$P = \left[\frac{fx}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

F แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

X แทน ค่าของข้อมูล หรือคะแนน

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2546: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนเฉลี่ย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์
บัญชา. 2547: 48)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพ

หาค่าความเชื่อมั่นสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่าโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์
แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$Cronbach's \alpha = \frac{K \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (K + 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ K แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 108 -
109) มีสูตรดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ใช้ในกรณีความแปรปรวนค่าเฉลี่ยของกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe Variance) ใช้ในกรณีความแปรปรวนค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกัน (B) (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) s_i^2$$

โดย ค่า $MSW' =$

เมื่อ B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545: 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545: 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel. 1982: 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่า Paired-Sample t-test ในการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กันเป็นคู่ ๆ หรือสัมพันธ์กันโดยเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่ได้รับการทดสอบสองครั้ง คือ ก่อนและหลังเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 323)

$$t = \frac{\bar{d} - d_o}{S.D. / \sqrt{n}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{d}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
d_o	แทน ค่าเฉลี่ยภายในกลุ่ม
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541: 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y ของแต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
n	แทน จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 351)

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	ต่ำมาก

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้ลงทุนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน

1.1 ผู้ลงทุนที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Independent – Sample t-test

1.2 ผู้ลงทุนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

2. ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Paired – Sample t-test

3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนประชากร
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
F-Prop.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน
3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตาราง 2 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	151	37.70
	หญิง	249	62.30
	รวม	400	100.00
2. อายุ			
	อายุ 20-29 ปี	109	27.20
	อายุ 30-39 ปี	177	44.20
	อายุ 40-49 ปี	65	16.30
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	49	12.30
	รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา			
	อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	18	4.50
	ปริญญาตรี	249	62.20
	ปริญญาโท	129	32.30
	สูงกว่าปริญญาโท	4	1.00
	รวม	400	100.00
4. อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	5.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	251	62.70
	ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	108	27.00
	อื่น ๆ	21	5.30
	รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน	171	42.70
40,001 - 50,000 บาทต่อเดือน	56	14.00
50,001 - 60,000 บาทต่อเดือน	64	16.00
60,001 – 70,000 บาทต่อเดือน	42	10.50
70,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	61	15.30
ไม่ตอบ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ลงทุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 ตามลำดับ

อายุ ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุ 40-49 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ลงทุนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 คน ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ลงทุนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.70 รองมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-60,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001-70,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ยเท่ากันและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การคาดหวังของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
ทัศนคติด้านผลตอบแทน			
1) ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของกองทุน	4.01	0.807	มาก
2) ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของ สถาบันอื่น	3.89	0.847	มาก
3) มีกองทุนตราสารหนี้หลากหลายให้พิจารณาลงทุน	3.84	0.787	มาก
ทัศนคติด้านผลตอบแทนโดยรวม	3.91	0.702	มาก
ทัศนคติด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์			
4) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ ธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้น 100%	4.20	0.777	มาก
5) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีส่วนแบ่ง การตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับ 1	3.98	0.801	มาก
6) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน	4.17	0.685	มาก
ทัศนคติด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์โดยรวม	4.11	0.658	มาก
ทัศนคติด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน			
7) พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความ ต้องการของผู้ลงทุน	4.09	0.860	มาก
8) พนักงานขายมีความจริงใจในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน	4.23	0.791	มากที่สุด
9) พนักงานขายสามารถให้ข้อมูล และอธิบายให้ผู้ลงทุน เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.08	0.843	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
10) พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพ และมารยาทที่ดี	4.40	0.668	มากที่สุด
ทักษะด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุนโดยรวม	4.20	0.694	มาก
ทัศนคติความเชื่อถือได้			
11) มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน	4.44	0.657	มากที่สุด
12) มีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์(กลต.) ดูแลและ ควบคุมการบริหารกองทุน	4.44	0.705	มากที่สุด
ทัศนคติความเชื่อถือได้โดยรวม	4.44	0.622	มากที่สุด
ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน			
13) มีกองทุนตราสารหนี้ที่หลากหลาย ให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน	3.95	0.806	มาก
14) มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย	4.00	0.806	มาก
ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนโดยรวม	3.98	0.760	มาก
ทัศนคติลักษณะทางกายภาพ			
15) สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการ เดินทางเพื่อไปลงทุน	4.33	0.709	มากที่สุด
16) มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ ผู้ลงทุน	4.06	0.855	มาก
17) มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน(โบรชัวร์) ซึ่งมี รายละเอียดที่เข้าใจง่าย	3.89	0.840	มาก
18) มีเว็บไซต์ ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน	4.00	0.795	มาก
19) มีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลัง การ ลงทุน	3.80	0.853	มาก
ทัศนคติลักษณะทางกายภาพโดยรวม	4.03	0.680	มาก
ความคาดหวังโดยรวม ต่อกองทุนตราสารหนี้	4.11	0.568	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมประกอบด้วย ทิศนะด้านผลตอบแทน ทิศนะด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด ทิศนะด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ทิศนะด้านความเชื่อถือได้ ทิศนะด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และทิศนะด้านกายภาพ พบว่าผู้ลงทุนมีระดับความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ทิศนะด้านผลตอบแทน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านผลตอบแทน ในข้อ ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของการลงทุน ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของสถาบันอื่น และมีกองทุนตราสารหนี้หลากหลายให้พิจารณาลงทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.89 และ 3.84 ตามลำดับ

ทิศนะด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด ในข้อ เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้น 100% เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน และเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีส่วนแบ่งการตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.17 และ 3.98 ตามลำดับ

ทิศนะด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ในข้อ พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพและมารยาทที่ดี และพนักงานขาย มีความจริงใจในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ในข้อความ พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ลงทุน และ พนักงานขาย สามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.08 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านความเชื่อถือได้ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ในข้อ มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน และมีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ดูแลและควบคุมการบริหารกองทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.44 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ในข้อ มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย และมีกองทุนตราสารหนี้หลากหลาย ให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.95 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ ในข้อ สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการเดินทางเพื่อไปลงทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ ในข้อ มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุน มีเว็บไซต์ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ซึ่งมีรายละเอียดที่เข้าใจง่าย และมีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลัง การลงทุน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.00, 3.98 และ 3.80 ตามลำดับ

การรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของลงทุน
กองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ รับรู้จริง
ทัศนคติด้านผลตอบแทน			
1) ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของกองทุน	3.58	0.714	มาก
2) ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของ สถาบันอื่น	3.21	0.761	ปานกลาง
3) มีกองทุนตราสารหนี้หลากหลายให้พิจารณาลงทุน	3.63	0.772	มาก
ทัศนคติด้านผลตอบแทนโดยรวม	3.47	0.628	มาก
ทัศนคติด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์			
4) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ ธนาकरไทย พาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้น 100%	4.23	0.750	มาก
5) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีส่วนแบ่ง การตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับ 1	4.08	0.719	มาก
6) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน	3.89	0.653	มาก
ทัศนคติด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์โดยรวม	4.06	0.609	มาก
ทัศนคติด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน			
7) พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความ ต้องการของผู้ลงทุน	3.86	0.783	มาก
8) พนักงานขายมีความจริงใจในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน	4.00	0.788	มาก
9) พนักงานขายสามารถให้ข้อมูล และอธิบายให้ผู้ลงทุน เข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.77	0.746	มาก
10) พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพ และมารยาทที่ดี	4.44	0.720	มากที่สุด
ทัศนคติด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุนโดยรวม	4.12	0.628	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
ทัศนด้านความเชื่อถือได้			
11) มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน	4.34	0.652	มากที่สุด
12) มีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์(กลต.) ดูแลและ ควบคุมการบริหารกองทุน	4.45	0.666	มากที่สุด
ทัศนด้านความเชื่อถือได้โดยรวม	4.39	0.600	มากที่สุด
ทัศนด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน			
13) มีกองทุนตราสารหนี้ที่หลากหลาย ให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน	3.74	0.715	มาก
14) มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย	3.95	0.690	มาก
ทัศนด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนโดยรวม	3.84	0.622	มาก
ทัศนด้านลักษณะทางกายภาพ			
15) สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการ เดินทางเพื่อไปลงทุน	4.49	0.629	มากที่สุด
16) มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ ผู้ลงทุน	3.93	0.774	มาก
17) มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน(โบรชัวร์) ซึ่งมี รายละเอียดที่เข้าใจง่าย	3.59	0.914	มาก
18) มีเว็บไซต์ ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน	3.79	0.714	มาก
19) มีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลัง การ ลงทุน	3.43	0.804	มาก
ทัศนด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม	3.85	0.553	มาก
การรับรู้โดยรวม ต่อกองทุนตราสารหนี้	3.94	0.434	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมประกอบด้วย ทัศนด้านผลตอบแทน ทัศนด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด ทัศนด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ทัศนด้านความเชื่อถือได้ ทัศนด้านการ

เข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และทัศนะด้านกายภาพ พบว่าผู้ลงทุนมีระดับการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ทัศนะด้านผลตอบแทน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก ในข้อ มีกองทุนตราสารหนี้หลากหลายให้พิจารณาลงทุน และผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของการลงทุน และ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้ปานกลาง ในข้อ ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของสถาบันอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ทัศนะด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก ในข้อ เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้น 100% เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีส่วนแบ่งการตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับ 1 และ เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.08 และ 3.98 ตามลำดับ

ทัศนะด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้าน การตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ในข้อ พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพและมารยาทที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับรับรู้มาก ในข้อ พนักงานขาย มีความจริงใจในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ลงทุน และ พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44, 4.00, 3.86 และ 3.77 ตามลำดับ

ทัศนะด้านความเชื่อถือได้ ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด ในข้อ มีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ดูแลและควบคุมการบริหารกองทุน และมีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ 4.34 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก ในข้อ มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย และ มีกองทุนตราสารหนี้ หลากหลาย ให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.74 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด ในข้อ สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการเดินทางเพื่อไปลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก ในข้อ มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุน มีเว็บไซต์ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ซึ่งมีรายละเอียดที่เข้าใจง่าย และ มีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลัง การลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.79, 3.59 และ 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้

เกณฑ์การประเมิน	P	E	(P-E)	S.D	ความพึงพอใจต่อ กองทุนตราสารหนี้
ด้านผลตอบแทน	3.47	3.91	-0.44	0.722	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่น	4.07	4.11	-0.04	0.730	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ด้านการให้คำแนะนำ	4.02	4.20	-0.18	0.737	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือได้	4.40	4.44	-0.04	0.646	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	3.84	3.97	-0.13	0.617	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.84	4.03	-0.19	0.610	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ
ภาพรวม	3.94	4.11	-0.17	0.511	ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ

จากตาราง 5 พบว่าในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.17 ซึ่งหมายถึง ไม่พึงพอใจต่อกองทุนตราสารหนี้ เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ลงทุน ไม่พึงพอใจด้านผลตอบแทน มากที่สุด โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44 รองลงมา ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.19 ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจด้านการให้คำแนะนำ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.18 ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.13 และ ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจด้านความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือได้ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ -0.04 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวโน้มพฤติกรรม	Mean	S.D.	ระดับแนวโน้มพฤติกรรม
1) แนวโน้มของการลงทุนต่อ ลงทุนแน่นอน.....ไม่ลงทุนแน่นอน	4.14	0.734	ลงทุนต่อค่อนข้างแน่นอน
2) แนวโน้มการแนะนำต่อการลงทุน บอกต่อแน่นอน.....ไม่บอกต่อแน่นอน	4.08	0.708	ค่อนข้างบอกต่อการลงทุน

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนต่อ ค่อนข้างแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมการแนะนำต่อการลงทุน ค่อนข้างบอกต่อการลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลพฤติกรรมเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจ
1) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	4.05	0.640	ตัดสินใจมาก
2) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	3.83	0.832	ตัดสินใจมาก
3) การให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขาย	4.05	0.620	ตัดสินใจมาก
4) ช่องทางการลงทุนหลายหลาย และมีสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด จำนวนมาก	4.03	0.722	ตัดสินใจมาก
พฤติกรรมการตัดสินใจโดยรวม	3.99	0.511	ตัดสินใจมาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่า ผู้ลงทุนมี เหตุผลการตัดสินใจลงทุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ผู้ลงทุนมีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน อยู่ในระดับมาก ในข้อ ด้าน บลจ.มี ความชำนาญในการบริหารกองทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงาน ด้านช่องทางการลงทุนหลายหลาย และมีสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก และด้าน อัตราผลตอบแทนของกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.05, 4.03 และ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน

แนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุนจะวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ

1. แนวโน้มการลงทุนต่อ
2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน
3. เหตุผลในการตัดสินใจลงทุน
 - 3.1 บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุนตราสารหนี้
 - 3.2 อัตราผลตอบแทนของกองทุน
 - 3.3 การให้บริการ คำแนะนำการลงทุนของพนักงานขายประจำสาขา
 - 3.4 มีช่องทางการลงทุนที่หลากหลาย และมีสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการลงทุน	Levene Statistic	df	p
แนวโน้มการลงทุนต่อ	6.118*	280.54	0.014
แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	3.630	398	0.057
เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร	1.140	397	0.286
เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน	1.112	397	0.292
พฤติกรรมการลงทุน	Levene Statistic	df	p
เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ	5.201*	343.17	0.023
คำแนะนำของพนักงานขาย			
เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขาจำนวนมาก	1.100	397	0.295

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเพศ พบว่า พฤติกรรมการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุน และพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขาย มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.014 และ 0.023 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเพศ พบว่า พฤติกรรมการลงทุนด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ. มีความชำนาญในการ

บริหารกองทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนกองทุนและเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลายและมีสาขาจำนวนมาก มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.057, 0.286, 0.292 และ 0.295 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของผู้ลงทุน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการลงทุน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1.แนวโน้มการลงทุนต่อ	ชาย	4.13	0.803	-0.187	280.54	0.851
	หญิง	4.14	0.690			
2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	ชาย	4.13	0.724	0.952	398	0.341
	หญิง	4.06	0.699			
พฤติกรรมการลงทุน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
3.บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	ชาย	4.07	0.656	0.562	397	0.575
	หญิง	4.04	0.631			
4. อัตราผลตอบแทนของกองทุน	ชาย	3.76	0.857	-1.344	397	0.180
	หญิง	3.88	0.816			
5.การให้บริการคำแนะนำของ พนง.ชาย	ชาย	3.98	0.573	-1.697	343.17	0.094
	หญิง	4.08	0.645			
6. มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขาจำนวนมาก	ชาย	3.97	0.689	-1.254	397	0.211
	หญิง	4.06	0.741			

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของผู้ลงทุน จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.851 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนต่อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.341 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.575 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความชำนาญในการบริหารกองทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้านผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านผลตอบแทน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.094 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.211 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test

แนวโน้มพฤติกรรม	Levene Statistic	df1	df2	p
1) แนวโน้มการลงทุนต่อ	2.763*	3	396	0.042
2) แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	4.468*	3	396	0.004
3) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	1.766	3	395	0.153
4) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	5.103*	3	395	0.002
5) การให้บริการ คำแนะนำของพณ.ขาย	2.595	3	395	0.052
6) มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขา จำนวนมาก	1.239	3	395	0.295

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าแนวโน้มพฤติกรรมด้านการลงทุนต่อมีค่า p เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าแนวโน้มพฤติกรรมด้านการบอกต่อการลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างกันของแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนต่อ โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
แนวโน้มการลงทุนต่อ	5.349*	3	234.264	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุน จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า แนวโน้มการ

ลงทุนต่อ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลงทุนต่อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับแนวโน้มพฤติกรรม การลงทุนต่อ

อายุ	$\bar{X}$	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.95	4.23	4.00	4.39
20 - 29 ปี	3.95	-	-0.272*	-0.046	-0.434*
			(0.012)	(1.000)	(0.004)
30 - 39 ปี	4.23		-	0.226	-0.162
				(0.328)	(0.607)
40 - 49 ปี	4.00			-	-0.388
					(0.064)
50 ปีขึ้นไป	4.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี กับผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และกับผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.012 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุนต่อน้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.272 และ 0.434 ตามลำดับ

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างกันของแนวโน้มพฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	6.071*	3	262.856	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแนวโน้มพฤติกรรมการลงทุน จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า แนวโน้มการบอกต่อลงทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับแนวโน้มพฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน

อายุ	$\bar{X}$	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.88	4.12	4.09	4.39
20 - 29 ปี	3.88	-	-0.238 (0.051)	-0.212 (0.351)	-0.507* (0.001)
30 - 39 ปี	4.12		-	0.026 (1.000)	-0.269 (0.098)
40 - 49 ปี	4.09			-	-0.295 (0.156)
50 ปีขึ้นไป	4.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 -29 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการบอกต่อการลงทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.507

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร์ ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.153, 0.52 และ 0.295 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 15 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	ระหว่างกลุ่ม	0.867	3	0.289	0.704	0.55
	ภายในกลุ่ม	162.131	395	0.410		
	รวม	162.997	398			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่า ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.550 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ
คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.472	3	1.157	3.053*	0.028
คำแนะนำของ พนง.	ภายในกลุ่ม	149.716	395	0.379		
	รวม	153.188	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่า ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับเหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา

อายุ	$\bar{X}$	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		4.16	3.95	4.14	4.00
20 - 29 ปี	4.16	-	0.203* (0.007)	0.019 (0.845)	0.157 (0.139)
30 - 39 ปี	3.95		-	-0.184* (0.040)	-0.045 (0.650)
40 - 49 ปี	4.14			-	0.138 (0.235)
50 ปีขึ้นไป	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 30 - 39 ปี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 30 - 39 ปี โดยผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุ 30 - 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.203

ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 40 - 49 ปี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.184

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ช่องทางการลงทุน	ระหว่างกลุ่ม	3.595	3	1.198	2.318	0.075
หลากหลายและสาขา	ภายในกลุ่ม	204.155	395	0.517		
จำนวนมาก	รวม	207.749	398			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่า ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจ

ลงทุนด้านด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาการ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 19 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	4.380*	3	256.809	0.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนจำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่าด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน

อายุ	$\bar{X}$	20 - 29 ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.88	4.12	4.09	4.39
20 - 29 ปี	3.88	-	0.361*	0.256	0.178
			(0.001)	(0.345)	(0.651)
30 – 39ปี	4.12		-	-0.105	-0.183
				(0.966)	(0.573)
40 – 49 ปี	4.09			-	-0.078
					(0.997)
50 ปีขึ้นไป	4.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี กับผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี โดยผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 -29 ปี มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 -39 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.361

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุก

กลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอาชีพโดยใช้ Levene's Test

แนวโน้มพฤติกรรม	Levene Statistic	df1	df2	p
1) แนวโน้มการลงทุนต่อ	2.403	3	396	0.067
2) แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	2.479	3	396	0.061
3) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	2.487	3	395	0.060
4) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	1.413	3	395	0.239
5) การให้บริการ คำแนะนำของพนง.ขาย	0.313	3	395	0.816
6) มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขา จำนวนมาก	1.395	3	395	0.244

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอาชีพ พบว่าแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.067, 0.061, 0.060, 0.239, 0.816 และ 0.244 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการบริโภค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1) แนวโน้มการลงทุน	ระหว่างกลุ่ม	0.180	3	0.060	0.111	0.954
	ภายในกลุ่ม	214.530	396	0.542		
	รวม	214.710	399			
2) แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	ระหว่างกลุ่ม	1.172	3	0.391	0.777	0.507
	ภายในกลุ่ม	199.105	396	0.503		
	รวม	200.278	399			
3) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	ระหว่างกลุ่ม	2.325	3	0.775	1.906	0.128
	ภายในกลุ่ม	160.672	395	0.407		
	รวม	162.997	398			
4) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	ระหว่างกลุ่ม	2.201	3	0.734	1.059	0.366
	ภายในกลุ่ม	273.548	395	0.693		
	รวม	275.749	398			
5) การให้บริการคำแนะนำของ พนง.	ระหว่างกลุ่ม	0.097	3	0.032	0.084	0.969
	ภายในกลุ่ม	153.091	395	0.388		
	รวม	153.188	398			
6) ช่องทางการลงทุนหลากหลายและมีสาขามาก	ระหว่างกลุ่ม	6.294	3	2.098	4.114*	0.007
	ภายในกลุ่ม	201.455	395	0.510		
	รวม	207.749	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมลงทุน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจ

ลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.954, 0.507, 0.128, 0.366 และ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ, พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมลงทุน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่าพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่แตกต่างกันกับเหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พณ.รัฐวิสาหกิจ	พณ.บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
		3.90	4.11	3.83	4.14
ข้าราชการ/พณ.	3.90	-	-0.208	0.067	-0.243
รัฐวิสาหกิจ			(0.211)	(0.702)	(0.277)
พณ.บริษัทเอกชน	4.11		-	0.275*	-0.035
				(0.001)	(0.830)
เจ้าของกิจการ	3.83			-	-0.310
					(0.070)
อื่น ๆ	4.14				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับผู้ลงทุนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ โดยผู้ลงทุนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.275

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรม

การลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุน
กองทุนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุน
กองทุนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 24 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้
Levene's Test

แนวโน้มพฤติกรรม	Levene Statistic	df1	df2	p
1) แนวโน้มการลงทุนต่อ	8.723*	4	389	0.000
2) แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	4.014*	4	389	0.003
3) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	7.808*	4	388	0.000
4) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	1.339	4	388	0.255
5) การให้บริการ คำแนะนำของ พนง.ขาย	2.560*	4	388	0.038
6) มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขา จำนวนมาก	9.775*	4	388	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และ ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.000, 0.038 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 25 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
แนวโน้มการลงทุนต่อ	1.748	4	234.072	0.140
แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	1.854	4	270.350	0.119

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า ด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ และแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.140 และ 0.119 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลงทุนต่อ และแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	11.184*	4	198.991	0.000
การให้บริการ คำแนะนำของ พนง.ขาย	3.198*	4	294.488	0.014
ช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขามาก	4.361*	4	235.925	0.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาการ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000, 0.014 และ 0.002 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขารณาคาร์ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับ พฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	30,001- 40,000	40,001- 50,000	50,001- 60,000	60,001- 70,000	70,000 ขึ้นไป
		3.90	4.29	4.28	4.36	3.87
30,001-40,000 บาท	3.90	-	-0.386* (0.000)	-0.381* (0.000)	-0.457* (0.000)	0.031 (0.731)
40,001-50,000 บาท	4.29		-	0.004 (0.968)	-0.071 (0.564)	0.417* (0.000)
50,001-60,000 บาท	4.28			-	-0.076 (0.528)	0.412* (0.000)
60,001-70,000 บาท	4.36				-	0.488* (0.000)
70,000 บาทขึ้นไป	3.87					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับ
พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	30,001- 40,000	40,001- 50,000	50,001- 60,000	60,001- 70,000	70,000 ขึ้นไป
		4.01	4.27	3.92	4.12	4.08
30,001-40,000 บาท	4.01	-	-0.256 (0.095)	-0.090 (0.948)	-0.107 (0.960)	-0.070 (0.996)
40,001-50,000 บาท	4.27		-	0.346* (0.010)	0.149 (0.900)	0.186 (0.605)
50,001-60,000 บาท	3.92			-	-0.197 (0.460)	-0.160 (0.596)
60,001-70,000 บาท	4.12				-	0.037 (1.000)
70,000 บาทขึ้นไป	4.08					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท โดยผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขามากกว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.346

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับ
พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุน ด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทย
พาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	$\bar{X}$	30,001- 40,000	40,001- 50,000	50,001- 60,000	60,001- 70,000	70,000 ขึ้นไป
		4.08	4.29	3.98	4.00	3.77
30,001-40,000 บาท	4.08	-	-0.209 (0.701)	0.092 (0.973)	0.076 (0.990)	0.306* (0.005)
40,001-50,000 บาท	4.29		-	0.301 (0.262)	0.286 (0.545)	0.515* (0.002)
50,001-60,000 บาท	3.98			-	-0.016 (1.000)	0.214 (0.212)
60,001-70,000 บาท	4.00				-	0.230 (0.507)
70,000 บาทขึ้นไป	3.77					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป โดยผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.306

ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,00 บาท กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป โดยผู้

ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.515

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 30 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตรา

ผลตอบแทนของกองทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	ระหว่างกลุ่ม	16.558	4	4.139	6.299*	0.000
	ภายในกลุ่ม	254.974	388	0.657		
	รวม	271.532	392			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบพบว่า ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับ
เหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	X	30,001- 40,000	40,001- 50,000	50,001- 60,000	60,001- 70,000	70,000 ขึ้นไป
		3.63	3.89	4.06	4.19	3.93
30,001-40,000	3.63	-	-0.263*	-0.433*	-0.561	-0.305*
			(0.036)	(0.000)	(0.000)	(0.012)
40,001-50,000	3.89		-	-0.170	-0.298	-0.042
				(0.253)	(0.073)	(0.782)
50,001-60,000	4.06			-	-0.128	0.128
					(0.427)	(0.378)
60,001-70,000	4.19				-	0.256
						(0.116)
70,000 บาทขึ้นไป	3.93					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.036, 0.000, 0.000 และ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป โดยผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.263, 0.433, 0.561 และ 0.305 ตามลำดับ

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

- H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน
- H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษาโดยใช้ Levene's Test

แนวโน้มพฤติกรรม	Levene Statistic	df1	df2	p
1) แนวโน้มการลงทุนต่อ	14.249*	2	387	0.000
2) แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	15.850*	2	387	0.000
3) บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	0.864	2	386	0.422
4) อัตราผลตอบแทนของกองทุน	8.793*	2	386	0.000
5) การให้บริการ คำแนะนำของพณ.ขาย	2.852	2	386	0.059
6) มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย มีสาขาจำนวนมาก	0.3248*	2	386	0.040

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มการศึกษา พบว่าแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน, และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, และ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 33 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการลงทุน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
แนวโน้มการลงทุนต่อ	2.732	2	61.973	0.073
แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน	1.686	2	43.518	0.197
ช่องทางการลงทุนหลากหลาย	1.152	2	102.604	0.323

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า

ด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน และเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)จำนวนมาก มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.073, 0.197 และ 0.323 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลงทุนต่อ แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน และเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	Statistic	df1	df2	p
อัตราผลตอบแทนของกองทุน	5.823*	2	186.793	0.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับพฤติกรรม
การตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุประญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/สูงกว่า
		4.00	3.74	3.98
อนุประญา/เทียบเท่า	4.00	-	0.261 (0.135)	0.015 (0.999)
ปริญญาตรี	3.74		-	-0.246* (0.024)
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	3.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท โดยผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.246

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า เหตุการณ์ตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน และด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.422 และ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 36 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน	ระหว่างกลุ่ม	7.047	2	3.523	8.947*	0.000
	ภายในกลุ่ม	155.951	396	0.394		
	รวม	162.997	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่าด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 36

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับเหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุประญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/สูงกว่า
		4.44	3.96	4.17
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.44	-	0.489* (0.002)	0.270 (0.087)
ปริญญาตรี	3.96		-	-0.218* (0.001)
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	4.17			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุนมากกว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.489

ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท โดยผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

พฤติกรรมการลงทุน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.696	2	2.848	7.647*	0.001
คำแนะนำของ พนง.	ภายในกลุ่ม	147.492	396	0.372		
	รวม	153.188	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่าด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001

ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 38

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับเหตุผลตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	อนุประญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/สูงกว่า
		4.56	3.99	4.08
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.56	-	0.568* (0.000)	0.472* (0.002)
ปริญญาตรี	3.99		-	-0.095 (0.147)
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	4.08			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ลงทุนระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ลงทุนระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท โดยผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มากกว่าผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ลงทุนระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.568 และ 0.472 ตามลำดับ

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	SD.	Paired Differences			
			$\bar{X}$	SD.	t	p
ความคาดหวังด้านผลตอบแทน	3.911	0.702	0.437	0.723	12.084*	0.000
การรับรู้ด้านผลตอบแทน	3.474	0.628				
ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.	4.111	0.658	0.044	0.730	1.210	0.227
การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.	4.068	0.609				
ความคาดหวังด้านการให้คำแนะนำ	4.197	0.694	0.179	0.737	4.871*	0.000
การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำ	4.017	0.628				
ความคาดหวังด้านความเชื่อถือได้	4.436	0.621	0.041	0.646	1.277	0.202
การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้	4.395	0.600				
ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	3.977	0.760	0.133	0.617	4.294*	0.000
การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	3.843	0.622				
ความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ	4.032	0.681	0.186	0.610	6.114*	0.000
การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.846	0.553				
ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวม	4.110	0.568	0.170	0.511	6.655*	0.000
การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวม	3.940	0.434				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ โดยใช้สถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าค่า p ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวมและการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวม แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวม มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้โดยรวม หมายถึง ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลตอบแทน

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านผลตอบแทน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีค่า p เท่ากับ 0.227 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ เท่ากับ การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือได้

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่า p เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ไม่แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ เท่ากับ การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน โดยความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 : การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนจะวิเคราะห์ 3 ด้านคือ

1. แนวโน้มการลงทุนต่อ
2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน
3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้
 - 3.1 บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน
 - 3.2 อัตราผลตอบแทนของกองทุน

3.3 การให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา

3.4 มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุน

H_1 : การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ

การรับรู้ต่อกองทุน	พฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.165*	0.001	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์	400	0.161*	0.001	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.343*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.132*	0.002	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	0.225*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	0.231*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.231 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน

การรับรู้ต่อกองทุน	พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.220*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์	400	0.196*	0.000	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.405*	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.239*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	0.299*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	0.359*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.359 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรม เหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน

การรับรู้ต่อกองทุน	เหตุผลตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.074	0.141	ไม่สัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์	400	0.433*	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.234*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.324*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	0.216*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	0.172*	0.001	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การรับรู้ด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.074 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

2. การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.433 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3. การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.234 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

4. การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.324 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้มากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5. การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.216 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนมากขึ้น จะทำให้ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.172 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผล การตัดสินใจลงทุน ด้านบลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรม เหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน

การรับรู้ต่อกองทุน	เหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.015	0.761	ไม่สัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์	400	0.174*	0.000	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.075	0.137	ไม่สัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.289*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	-0.026	0.611	ไม่สัมพันธ์	ตรงข้าม
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	-0.001	0.982	ไม่สัมพันธ์	ตรงข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การรับรู้ด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.761 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.015 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

2. การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.174 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3. การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.075 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

4. การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.289 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้มากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5. การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.611 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.026 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มีค่า p เท่ากับ 0.982 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.001 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรม
เหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของ พนง.ขาย

การรับรู้ต่อกองทุน	เหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของ พนง.				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.029	0.569	ไม่สัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์	400	0.225*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.375*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.330*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	0.083	0.096	ไม่สัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	0.329*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การรับรู้ด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.569 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.029 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

2. การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.225 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3. การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.375 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

4. การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.330 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้มากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5. การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.096 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.083 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ

คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.329 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้กับพฤติกรรม เหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก

การรับรู้ต่อกองทุน	เหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย.				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผลตอบแทน	400	0.197*	0.000	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์	400	0.259*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน	400	0.349*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้	400	0.202*	0.000	สัมพันธ์ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน	400	0.390*	0.096	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	400	0.394*	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้านลักษณะทางกายภาพ กับ พฤติกรรมเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การรับรู้ด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมเหตุการณ์ตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.197 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านผลตอบแทนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

2. การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.259 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัดมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

3. การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.349 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

4. การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.202 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้มากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5. การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.390 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.394 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุน ด้านการช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ประจำสาขา เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ผู้ลงทุนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุนต่อกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน		
1.1 ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุน แตกต่างกัน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุน แตกต่างกัน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe F-test

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุน หลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3 ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรม ลงทุน แตกต่างกัน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความ ชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน ของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุน หลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.4 ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุน แตกต่างกัน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญ ในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน ของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุน หลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5 ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุน แตกต่างกัน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านบจ.มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe
สมมติฐานที่ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน		
1. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านผลตอบแทน 2. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บจ.ไทยพาณิชย์ 3. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน 4. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ 5. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน 6. ความคาดหวังและการรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Paired t-test

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด		
การรับรู้ด้านผลตอบแทน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านบลจ.มีความชำนาญ ในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน ของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุน หลาก และมีสาขาจำนวนมาก	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญ ในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทน ของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุน หลาก และมีสาขาจำนวนมาก	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ. มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ. มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation Pearson Correlation

ตาราง 46 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุน คือ 1. แนวโน้มการลงทุนต่อ 2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน 3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหาร 4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน 5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการคำแนะนำการลงทุน 6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถช่วยให้ผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด เข้าใจถึงความคาดหวังและการรับรู้ที่แท้จริงของผู้ลงทุน เพื่อที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ และหาช่องทางการลงทุนใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังแก่ผู้ลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการจัดการ ไปสู่กลุ่มผู้ลงทุนได้อย่างเหมาะสม โดยจะส่งผลให้บริษัทฯ ประสบผลความสำเร็จ และรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มส่วนครองตลาดให้สามารถเข้าสู่ตลาดการแข่งขันได้อย่างทัดเทียมคู่แข่ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ต้องการ กับ การรับรู้ต่อการลงทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการลงทุน กับ การรับรู้ต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะสามารถนำไปประยุกต์ เพื่อประโยชน์ ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเกณฑ์ของคุณภาพกองทุนตราสารหนี้ให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ และประทับใจผู้มาลงทุน
2. ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้พิจารณาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพของกองทุนตราสารหนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนเกิดความพึงพอใจในการลงทุน และเพื่อให้ผู้สนใจที่จะลงทุนตัดสินใจลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ลงทุนด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน
3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 137,664 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2550)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยใช้คำถามเดียวกันทั้งในด้านความคาดหวังและการรับรู้จริง โดยสมมุติทางซ้ายเป็นความคาดหวัง และสมมุติทางขวาเป็นการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง มีคำถามจำนวน 19 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic differential scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนกองทุนตราสารหนี้ต่อบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด จำนวน 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic differential scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended response question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ จำนวน 400 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบแบบสอบถาม (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะประชากร
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : μ) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้
 - 1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : σ) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร

2.3 สถิติ Paired t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

2.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ และพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผู้ลงทุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.2 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

1. ความคาดหวังของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ ด้านการตอบแทนในการให้คำแนะนำการลงทุน ด้านทักษะความเชื่อถือ ด้าน การเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ลงทุนมีความคาดหวังต่อกองทุนตรา สารหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านผลตอบแทน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับ คาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของการลงทุน, ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตรา สารหนี้ของสถาบันอื่น และมีกองทุนตราสารหนี้หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.89 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความ เชื่อในบลจ. ไทยพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อ พิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านบุคลากรด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ อยู่ ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่องเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนน่าเชื่อถือ เนื่องจากธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนผู้ถือหุ้น 100%, เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มี ส่วนแบ่งตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง และเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 3.98 และ 4.17 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังใน ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุนโดยรวม อยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน อยู่ใน ระดับคาดหวังมากที่สุด ในเรื่อง พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพ และมารยาทที่ดี และ พนักงาน ขายเป็นความจริงใจ ในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน และ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 4.23 ตามลำดับ มีความคาดหวังอยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่ เหมาะสมกับความต้องการของผู้ลงทุน และพนักงานขายสามารถให้ข้อมูล และอธิบายให้ผู้ลงทุน เข้าใจได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.08 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ ในระดับคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด ในเรื่อง มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน และมีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ดูแล และควบคุมการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.44 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุนโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน อยู่ในระดับคาดหวังมาก ในเรื่อง มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย และมีกองทุนตราสารหนี้ที่ หลากหลาย ให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.95 ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด ในเรื่อง สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามาก ที่สุด สะดวกในการเดินทางเพื่อไปลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากในเรื่อง มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุน, มีเว็บไซต์ ซึ่งมี ข้อมูลที่ครบถ้วน, มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ซึ่งมีรายละเอียดที่เข้าใจง่าย และ มีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อน และหลังการลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.00, 3.98 และ 3.80 ตามลำดับ

2. การรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน, ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์, ด้านการตอบแทนในการให้คำแนะนำการลงทุน, ด้านทัศนคติความเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ลงทุนมีการรับรู้ต่อกองทุน ตราสารหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านผลตอบแทน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับรับรู้ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับการรับรู้มาก ในเรื่องมีกองทุน ตราสารหนี้หลากหลาย และ ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของการลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ มีการรับรู้ในด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับการรับรู้ปานกลาง ในเรื่องผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของสถาบันอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อใน บลจ. ไทยพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านบุคลากรด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ อยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด ในเรื่องเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนน่าเชื่อถือ เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนผู้ถือหุ้น 100% โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีการรับรู้ในด้านความเชื่อมั่นใน บลจ. ไทยพาณิชย์ อยู่ในระดับมาก ในเรื่อง เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีส่วนแบ่งตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง และเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุนโดยรวม อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน อยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ในเรื่อง พนักงานขาย มีกิริยาที่สุภาพ และมารยาทที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีการรับรู้ ในการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน อยู่ในระดับการรับรู้มาก ในเรื่อง พนักงานขายมีความจริงใจของพนักงานขาย ในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน, พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ลงทุน และพนักงานขายสามารถให้ข้อมูล และอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.86 และ 3.77 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด ในเรื่อง มีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ดูแล และควบคุมการบริหารกองทุน และ มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ 4.34 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน อยู่ในระดับรับรู้มาก ในเรื่อง มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุน หลากหลาย และมีกองทุนตราสารหนี้ที่หลากหลายให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ลงทุนมีการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ลงทุนมีความรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับรับรู้มากที่สุด ในเรื่อง สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการเดินทางเพื่อไปลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 มีการรับรู้ อยู่ในระดับมาก ในเรื่อง มีพนักงานขาย ที่มีความรู้ ด้านกองทุน ให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุน, มีเว็บไซต์ ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน, มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ซึ่งมีรายละเอียดที่เข้าใจง่าย และมีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อน และหลังการลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.79, 3.59 และ 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. แนวโน้มการลงทุนต่อ ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ลงทุนต่อก่อนข้างแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
2. แนวโน้มการแนะนำต่อการลงทุน ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ก่อนข้างบอกต่อการลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08
3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านเป็น บลจ.ที่มีความชำนาญในการบริหารกองทุน ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ตัดสินใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05
4. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ตัดสินใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
5. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ตัดสินใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05
6. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนที่หลากหลาย และมีสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก ผู้ลงทุนมีแนวโน้มพฤติกรรมอยู่ในระดับ ตัดสินใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ลงทุนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ลงทุนมีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรม ด้านแนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุน, ด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุน ด้านบลจ.ไทยพาณิชย์จำกัด มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้านผลตอบแทนของกองทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา และเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลายและมีสาขาราชการ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. ผู้ลงทุนมีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีแนวโน้มการลงทุนต่อน้อยกว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

2. ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนของผู้ลงทุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

3. ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี

5. ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุ 30-39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา น้อยกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี

6. ผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาการ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. ผู้ลงทุนมีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ,คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาการ ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมากแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่าผู้ลงทุนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขานาการ ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท และผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท และ ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มากกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,000 บาทขึ้นไป

4. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท, 50,001-60,000 บาท, 60,001-70,000 บาท และ 70,000 บาทขึ้นไป

5. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ,คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่า ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มากกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท

6. ผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป และผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก มากกว่าผู้ลงทุนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการลงทุนต่อของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนของผู้ลงทุน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่าผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มากกว่าผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท
4. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน น้อยกว่าผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท
5. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ,คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะพบว่า ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ,คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา มากกว่าผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท
6. ผู้ลงทุนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน

ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวม ($ES > PS$) ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลตอบแทน ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย สูงกว่า การรับรู้โดย

ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย เท่ากับ การรับรู้โดย

ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย สูงกว่าการรับรู้โดย

ด้านความเชื่อถือได้ ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย เท่ากับ การรับรู้โดย

ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย สูงกว่า การรับรู้โดย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดย สูงกว่า การรับรู้โดย

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ลงทุนจะวิเคราะห์ 3 ด้านคือ

1. แนวโน้มการลงทุนต่อ
2. แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน
3. เหตุผลการตัดสินใจลงทุน โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 3.1 บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน
- 3.2 อัตราผลตอบแทนของกองทุน
- 3.3 การให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขายประจำสาขา
- 3.4 มีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านผลตอบแทน การรับรู้ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านผลตอบแทน การรับรู้ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านอัตราผลตอบแทนของกองทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยไม่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้าม ในระดับต่ำมาก

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านผลตอบแทน การรับรู้ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยไม่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยไม่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้าม ในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านผลตอบแทน การรับรู้ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวนมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า

1.1 ผู้ลงทุนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่วงวัยที่กำลังเรียนรู้การลงทุนนอกเหนือจากการฝากเงินธนาคาร มีพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนต่อ และแนวโน้มการบอกต่อการลงทุนน้อยกว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

ซึ่งช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุที่มีประสบการณ์ทั้งการฝากเงินธนาคารและการลงทุนประเภทต่าง ๆ แล้วประกอบกับอยู่ในวัยที่มีความพร้อมในการลงทุนเมื่อมีประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีต่อการลงทุนจึงมีแนวโน้มที่จะลงทุนต่อ หรือบอกต่อการลงทุน ให้กับบุคคลที่ตนรู้จักต่อไป ส่วนเหตุผลการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนที่มีอายุแตกต่างกัน ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จะต้องการคำแนะนำการลงทุนจากพนักงานขาย และพิจารณาเรื่องอัตราผลตอบแทนของกองทุนมากกว่าผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี และผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยความเข้าใจ (Cognitive man) โมเดลนี้กล่าวถึงโมเดลความเป็นมนุษย์ซึ่งระบุว่าผู้บริโภคเป็นผู้ค้นหาข้อมูลที่เหมาะสมซึ่งสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจซื้ออย่างเหมาะสม (Schiffman; & Kanuk. 1994: 658) ในโมเดลนี้จึงมองว่าผู้บริโภคเป็นผู้แก้ปัญหา (Problem solver) โดยผู้บริโภคจะค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเอง โมเดลนี้จะเป็นกระบวนการซื้อผู้บริโภคค้นหาและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตราสินค้าและช่องทางของร้านค้าปลีก โมเดลนี้อาจถือว่าเป็นระบบกระบวนการข้อมูลของผู้บริโภค (Consumer's information processing system) ซึ่งอาจหมายถึงรูปแบบการเรียนรู้ของมนุษย์จากกระบวนการข้อมูลซึ่งมุ่งที่วิธีการเก็บในความทรงจำและวิธีการนำกลับมาใช้ กระบวนการนี้จะนำไปสู่การกำหนดความพึงพอใจและการตั้งใจซื้อในที่สุด ผู้บริโภคอาจใช้กลยุทธ์กำหนดความพึงพอใจซึ่งใช้เป็นอีกเกณฑ์หนึ่งโดยอาศัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น เพื่อน ครอบครัว พนักงานขาย ฯลฯ เหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภค

1.2 ผู้ลงทุนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ลงทุนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ตัดสินใจลงทุนโดยพิจารณาเรื่องช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีความสะดวก ด้วยว่ามีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายกองทุนของบลจ.ไทยพาณิชย์ มากกว่า ผู้ลงทุนที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

1.3 ผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ไม่แตกต่างกัน ในด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ และแนวโน้มการบอกต่อการลงทุน แต่ผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีเหตุผลการตัดสินใจลงทุนแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท พิจารณาเหตุผลการตัดสินใจลงทุนในด้านการให้บริการ, คำแนะนำของพนักงานขาย และด้านมีช่องทางการลงทุนหลากหลาย และสะดวกสบายในการลงทุน มากกว่า ผู้ลงทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท, 60,001-70,000 บาท และ 70,000 บาทขึ้นไป

1.4 ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ไม่แตกต่างกัน ในด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน และเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) จำกัด จำนวนมาก แต่ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการลงทุนแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท พิจารณาเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.มีความชำนาญในการบริหารกองทุน มากกว่า ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พิจารณาเหตุผลการตัดสินใจ ด้านการให้บริการ คำแนะนำของพนักงานขาย มากกว่า ผู้ลงทุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท

2. เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุน พบว่า ผู้ลงทุนมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าการรับรู้จริงโดยรวม แสดงว่าผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ ($ES > PS$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ลงทุนคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านผลตอบแทน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน, ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน และด้าน ลักษณะทางกายภาพ มากกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ แต่ผู้ลงทุนคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ และด้านความเชื่อถือได้ เท่ากับ การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2546: 90) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Consumer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total customer satisfaction) ตัวอย่าง บริษัท Compaq มีการรับประกันการทำงานและอุปกรณ์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลา 3 ปี สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ นักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept)

พาราสุรามาน (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1988: 16) ได้กล่าวไว้ว่าความคาดหวัง หมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

3. การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนของกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน และด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

การรับรู้ด้านการให้คำแนะนำการลงทุนของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน และด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

การรับรู้ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน และด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

การรับรู้ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทน และด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

การรับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแนวโน้มการลงทุนด้านแนวโน้มการลงทุนต่อ, แนวโน้มการบอกต่อการลงทุน, เหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้าน บลจ.ไทยพาณิชย์ มีความชำนาญในการบริหารกองทุน, ด้านอัตราผลตอบแทน, ด้านการให้บริการ คำแนะนำการลงทุน และด้านช่องทางการลงทุนหลากหลาย และมีสาขาจำนวนมาก

โดยสรุปแล้วนั้น ผู้ลงทุนคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อิทธิของการรับรู้ที่น้อยกว่าการคาดหวังนั้นเกิดจาก การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ในแต่ละด้านนั้นสอดคล้องกับโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค [Model of buyer (consumer) behavior]. คอทเลอร์ (Kotler. 1997 : 175) ที่กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของกระบวนการแสดงออกพฤติกรรมของผู้บริโภค เริ่มจากมีสิ่งกระตุ้น

ทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ผ่านเข้ามาสู่กระบวนการทางความรู้สึกนึกคิด (Black box) และก่อให้เกิดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ใดๆ โดยสิ่งกระตุ้นทางการตลาดได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยกระตุ้นอื่น ๆ ประกอบด้วย แรงผลักดันหรือเหตุการณ์สำคัญ ได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง วัฒนธรรม โดยปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้จะผ่านเข้าสู่กลไกการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งนำไปสู่การตอบสนอง ได้แก่ การตัดสินใจซื้อเลือกผลิตภัณฑ์ รวมถึงลักษณะของผู้บริโภค เช่น ปัจจัยด้านสังคม (Social) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal) และปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological) ได้แก่ การรับรู้, การสนใจ, การเรียนรู้, ความเชื่อถือ, ทัศนคติ, บุคลิกภาพ และแนวคิดของตนเอง จะผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้เป็นพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ สูงกว่า การรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ซึ่งหมายความว่า ผู้ลงทุนไม่พึงพอใจ และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ ของผู้ลงทุน มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ดังนั้นหากผู้ลงทุน มีการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อกองทุนตราสารหนี้ เพิ่มขึ้นเช่นกัน ในขณะเดียวกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนตราสารหนี้ ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทน

เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้พัฒนาปรับปรุงรูปแบบการลงทุนของกองทุนตราสารหนี้ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ลงทุนมากที่สุด และเพื่อให้ผู้ลงทุนมีการรับรู้ด้านผลตอบแทนของกองทุนตราสารหนี้ ดีขึ้นเพื่อจะส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในด้านต่าง ๆ ในเชิงบวก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะด้านผลตอบแทนของกองทุนตราสารหนี้ ดังนี้

ควรทำการหาข้อมูล รูปแบบการลงทุนของกองทุนตราสารหนี้ ของ บลจ. อื่นๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบด้านผลตอบแทนของกองทุน ว่าอยู่ในมาตรฐานของกองทุนตราสารหนี้ ในระบบ เมื่อเทียบกับความเสี่ยงของกองทุน ที่ผู้ลงทุนจะรับความเสี่ยงนั้นได้เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในภาวะการแข่งขันปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบของกองทุนตราสารหนี้ให้มีความหลากหลาย และเป็นผู้นำในระบบกองทุนรวมในเรื่องผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง และความหลากหลายของกองทุน

2. ด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์

ด้านความเชื่อมั่นในบลจ.ไทยพาณิชย์ นั้นหากพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าเป็นจุดแข็งของบริษัท ดังนั้นบลจ.ไทยพาณิชย์ ควรจะมีการสื่อสารถึงผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ถึง

นโยบายการบริหาร, สถานะขององค์กร และทำการประชาสัมพันธ์องค์กรเพื่อต่อยอดความเชื่อมั่น ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น ให้ผู้ลงทุนทราบอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุน รวมทั้งสื่อสารไปยังกลุ่มบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความสนใจในการลงทุนต่อไป

3. ด้านการให้คำแนะนำการลงทุน

ด้านการให้คำแนะนำการลงทุนของพนักงานขาย หากพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเหตุผลการตัดสินใจลงทุนด้านการให้คำแนะนำการลงทุนค่อนข้างสูง บลจ.ไทยพาณิชย์ ควรที่จะเพิ่มคุณภาพของพนักงานขายให้สูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนและสร้างความพึงพอใจให้สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ควรมีการจัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ พนักงานขายประจำสาขา เช่น การสอบใบอนุญาตการแนะนำการลงทุนของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และอบรมความรู้เกี่ยวกับกองทุนตราสารหนี้ โดยมีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานขายประจำสาขา มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อกองทุนกองทุนตราสารหนี้เป็นอย่างดี และสามารถให้คำแนะนำต่อผู้ลงทุน ได้ตามที่ผู้ลงทุนคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้ลงทุน

จัดให้มีเกณฑ์การวัดผล (KPI) ในการบริการ การให้คำแนะนำการลงทุน แก่ผู้ลงทุนของพนักงานขาย เพื่อให้พนักงานขายมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านความเชื่อถือได้

บลจ.ไทยพาณิชย์ ควรมีการสื่อสารถึงผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ถึงความโปร่งใสในการบริหารกองทุน เช่น มีการส่งข่าวสารการลงทุนถึงผู้ลงทุน และมีการรายงานผลการลงทุน ให้กับผู้ลงทุนอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนต่อกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน

บลจ.ไทยพาณิชย์ ควรมีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Direct mail หรือ การลงโฆษณา เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบกองทุนที่มีหลากหลายรูปแบบ และช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ในปัจจุบันรับรู้ รวมถึงกลุ่มบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ บลจ.ไทยพาณิชย์ รับรู้เช่นกัน

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

บลจ.ไทยพาณิชย์ ควรมีการปรับปรุงเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ให้ทันสมัย การลงทุนอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดส่งเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ที่อยู่ระหว่างเสนอขาย (IPO) ให้กับผู้ลงทุนทราบ และควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงาน Call Center ให้กับผู้ลงทุนทราบ

จัดเกณฑ์การวัดผล (KPI) กับหน่วยงาน Call Center ในการให้บริการกับผู้ลงทุน หรือกับบุคคลทั่วไป ที่ต้องการสอบถามข้อมูลกองทุน เพื่อให้พนักงาน Call Center มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ลงทุนมีความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ควรทำการวิจัยความคาดหวังการรับรู้จริงและพฤติกรรมของผู้ลงทุน เปรียบเทียบกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อื่นๆ ที่บริหารกองทุนในรูปแบบเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน
2. ผู้วิจัยเห็นว่าในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ลงทุนในด้าน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน
3. ผู้ลงทุนนั้นมีความคาดหวังที่ค่อนข้างสูงมากต่อกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ดังนั้นคุณสมบัติทั้ง 6 ด้านนั้นอาจไม่ครอบคลุมถึงความต้องการหรือข้อบกพร่องของกองทุนตราสารหนี้ จึงควรมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ลงทุนมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กเพรส (AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จารุศรี ศิริอังกาฐ. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WDI Electronic Co.,Ltd. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2525). การตลาดสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ: วิเคราะห์ธุรกิจและการจัดการ.
- ธวัชชัย ทวีถาวรสวัสดิ์. (2549). ทศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการทาวน์เฮาส์ ของ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรางณี งามสุต. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปาริชาติ หัตถะแสน. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เฮาส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2543). แผนยุทธศาสตร์องค์กรการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษราพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2542). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2543). นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- _____. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 46. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2547). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บีซิเนส เพรส.
- สุชีรา โรจนภักดีธรรม. (2548). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการเรียนภาษาจีนในโรงเรียนภาษาและภูมิปัญญาตะวันออกในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2536). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาส์น.
- สุรางค์ จันทร์อม. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กองนโยบายและแผน. (2543). *กระทรวงศึกษาธิการ*.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุบลรัตน์ ไชยชนะ. (2543). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการเรียนกับความสอดคล้องในการเลือกคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริการการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Armstrong, Gary; & Kotler, Phillip. (2003). *Marketing and Introduction*. 6th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Engel, James F.; Blackwell, Roger D.; & Miniard, Paul W. (1995). *Consumer Behavior*. 8th ed. International Fort Worth: The Dryden.
- Etzel, Michael J.; Walker, Bruce J. ; & Stanton, William J. (2001). *Marketing*. 12th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1988). Service quality. The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*. 9(3): Winter; 10-13.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, Christopher. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1988, August). A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Marketing Science Institute. *Working Paper Report*. 86-108.
- _____. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ และพฤติกรรม
ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินพฤติกรรมการลงทุน ของผู้ลงทุนกองทุน
ตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขต
กรุงเทพมหานคร กรณีสอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อผู้ทำวิจัย
จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล ซึ่งผลที่ได้มาจะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง
คุณภาพการบริหาร และการบริการ กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการ
กองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านกรุณา กรอก
แบบสอบถาม ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตรา
สารหนี้ที่ได้รับจริง ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์
จำกัด ในเขต กรุงเทพมหานคร
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการตัดสินใจลงทุน กองทุนตราสารหนี้ ของบริษัทหลักทรัพย์
จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณสมบัติผู้กรอกแบบสอบถาม

เป็นบุคคลที่ลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์
จำกัด และพักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 – 29 ปี

☐ 30 - 39 ปี

☐ 40 - 49 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.หรือต่ำกว่า

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 30,001 – 40,000 บาท

☐ 40,001 – 50,000 บาท

☐ 50,001 – 60,000 บาท

☐ 60,001 – 70,000 บาท

☐ 70,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ลงทุนกองทุนตราสารหนี้ที่ได้รับจริง
ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ข้อความในแบบสอบถามเป็นการวัดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง จากการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด โดยระดับความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่คาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ก่อนการลงทุน และการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ หมายถึง สิ่งที่ได้รับรู้จริงหลังจากการลงทุน

โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาเลือกข้อที่ตรงกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ลงในช่อง [5 : 4 : 3 : 2 : 1] จากมากไปหาน้อย ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ระดับความคาดหวังต่อกองทุนตราสารหนี้ที่ท่านต้องการ					คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้ต่อกองทุนตราสารหนี้ที่ท่านได้รับจริง				
มากที่สุด						น้อยที่สุด				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ทัศนะด้านผลตอบแทน					
					1. ผลตอบแทนเหมาะสมกับความเสี่ยงของการลงทุน					
					2. ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่ากองทุนตราสารหนี้ของสถาบันอื่น					
					3. มีกองทุนตราสารหนี้หลากหลาย					
					ทัศนะด้านความเชื่อมั่นใน บลจ.ไทยพาณิชย์					
					4. เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนน่าเชื่อถือเนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนการถือหุ้น 100%					
					5. เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีส่วนแบ่งการตลาด (Asset Size) มากที่สุดเป็นอันดับ 1					
					6. เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน					
					ด้านทัศนคติการตอบสนองในการให้คำแนะนำการลงทุน					
					7. พนักงานขายมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ลงทุน					
					8. ความจริงใจของพนักงานขายในการให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน					
					9. พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลและอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
					10. พนักงานขายมีกิริยาที่สุภาพและมารยาทที่					

ระดับความคาดหวังต่อ กองทุนตราสารหนี้ที่ท่าน ต้องการ					คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้ต่อกองทุน ตราสารหนี้ ที่ท่านได้รับจริง				
มากที่สุด		น้อยที่สุด				มากที่สุด		น้อยที่สุด		
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านทัศนคติความเชื่อถือได้					
					11. มีความโปร่งใสในการบริหารกองทุน					
					12. มีสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ดูแลและควบคุมการบริหารกองทุน					
					ด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจผู้ลงทุน					
					13. มีกองทุนตราสารหนี้ที่หลากหลายให้ผู้ลงทุนเลือกลงทุน					
					14. มีช่องทางการลงทุนให้ผู้ลงทุนพิจารณาลงทุนหลากหลาย					
					ด้านทัศนคติลักษณะของกายภาพ					
					15. สามารถลงทุนผ่านสาขาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนสาขามากที่สุด สะดวกในการ เดินทางเพื่อไปลงทุน					
					16. มีพนักงานขายที่มีความรู้ด้านกองทุนให้คำแนะนำกับผู้ ลงทุน					
					17. มีความพร้อมด้านเอกสารกองทุน (โบรชัวร์) ซึ่งมี รายละเอียดที่เข้าใจง่าย					
					18. มีเว็บไซต์ซึ่งมีข้อมูลที่ครบถ้วน					
					19. มีพนักงาน Call Center ให้ข้อมูลทั้งก่อนและหลังการ ลงทุน					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการตัดสินใจลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
ไทยพาณิชย์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น
ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เหตุผลการตัดสินใจลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
ไทยพาณิชย์ จำกัด

เหตุผลการตัดสินใจลงทุน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีความชำนาญในการบริหารกองทุนตราสารหนี้					
2) อัตราผลตอบแทนของกองทุน					
3) การให้บริการ คำแนะนำการลงทุน ของพนักงานขายประจำสาขา					
4) มีช่องการลงทุนที่หลากหลาย และมีสาขาของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนมาก					

2. ช่องทางการลงทุนที่ท่านลงทุนในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ☐ อินเทอร์เน็ต (Easy Net)
- ☐ ทางโทรศัพท์ (Easy Phone)
- ☐ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

3. กองทุนที่ท่านลงทุนในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์สะสมทรัพย์ตราสารหนี้ (SCBSFF)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์เกษียณสุขตราสารหนี้ (SCBRF)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์พันธบัตรรัฐบาล (SCBGB)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์เฉพาะเจาะจง (SCBSOF)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ตราสารหนี้ (SCBFIX)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์พันธบัตรและตราสารหนี้ (SCBG Crop)
- ☐ กองทุนเปิดไทยพาณิชย์พันธบัตรและตราสารธนาคาร (SCBG Bank)

4. จำนวนเงินลงทุนที่ท่านลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ในปัจจุบัน (ประมาณ)

..... บาท

5. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้ากับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด

..... ปี เดือน

6. แนวโน้มในอนาคตท่านจะลงทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างไร

ลงทุนแน่นอน 5 4 3 2 1 ไม่ลงทุนแน่นอน

7. ท่านจะบอกต่อการลงทุนกองทุนตราสารหนี้ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด กับบุคคลอื่นอย่างไร

บอกต่อ 5 4 3 2 1 ไม่บอกต่อแน่นอน

>>>> ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ <<<<

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวกัญญาวิรุ์ ปริษฐ์ตระกูล
วันเดือนปีเกิด	21 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6 ซอย 44 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายสนับสนุนเครือข่าย สายงานธุรกิจกองทุนรวม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ