คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

วราภรณ์ อินทร์วิมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ธันวาคม 2557

คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

วราภรณ์ อินทร์วิมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ธันวาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

วราภรณ์ อินทร์วิมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
ธันวาคม 2557

วราภรณ์ อินทร์วิมล. (2557). *คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ตัวแปรตามได้แก่ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างคือนักลงทุนทั่วไปที่ลงทุนในกองทุนรวม จำนวน 385 คนโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

1. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

2. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

3. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม

4. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ

5. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

6. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

7. พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

8. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

9. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

10. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

11. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ

12. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

13. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม

14. พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุนเฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

SERVICE QUALITY, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND INVESTMENT BEHAVIOR TOWARD MUTUAL FUND OF INVESTORS IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

WARAPORN INWIMOL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Business Administration Degree in Marketing

at Srinakharinwirot University

December 2014

Waraporn Inwimol. (2014). *Service Quality, Corporate Social Responsibility and Investment Behavior Toward Mutual Fund of Investors in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr.Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study the influence of Service Quality, Corporate Social Responsibility and Investment Behavior Toward Mutual Fund of Investors in Bangkok. The independent variables include Service Quality and Corporate Social Responsibility. The dependent variable is Investment Behavior Toward Mutual Fund of Investors in Bangkok.

Samples were 385 investors. Questionnaires were used for data collection. The analytical methods include percentage, mean, standard deviation. Hypotheses were tested by the method of Multiple Regression Analysis.

The results of this research suggested that most of the respondents were female, aged between 30 and 39 years old, and held a bachelor's degree, worked in a private company and earned an average monthly income between 15,001 and 30,000 baht

Results of the hypotheses testing at the statistical significance level of 0.05 are as follows:

1. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the fixed income fund has relationship with Service Quality in terms of Reliability, Responsiveness and Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities.

2. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the equity fund has relationship with Service Quality in terms of assurance, Responsiveness, Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities and Ethical Responsibilities.

3. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the mixed fund has relationship with Service Quality in terms of assurance, Responsiveness, Corporate Social Responsibility in terms of Economic Responsibilities and Philanthropic Responsibilities.

4. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the foreign investment fund has relationship with Service Quality in terms of Responsiveness and Corporate Social Responsibility in terms of Economic Responsibilities.

5. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the retirement mutual fund has relationship with Service Quality in terms of Tangibles and Corporate Social Responsibility in terms of Ethical Responsibilities.

6. The Investment Behavior in the aspect of the amount invested in the long term equity fund has relationship with Service Quality in terms of Reliability, Empathy and Corporate Social Responsibility in terms of Ethical Responsibilities.

7. The Investment Behavior in the aspect of the average amount of money in mutual fund has relationship with Service Quality in terms of Reliability, Empathy and Corporate Social Responsibility in terms of Ethical Responsibilities.

8. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the fixed income fund has relationship with Service Quality in terms of Responsiveness and Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities.

9. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the equity fund has relationship with Service Quality in terms of Reliability, Assurance and Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities.

10. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the mixed fund has relationship with Service Quality in terms of Empathy, Responsiveness, Corporate Social Responsibility in terms of Economic Responsibilities and Legal Responsibilities.

11. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the foreign investment fund has relationship with Service Quality in terms of Assurance, Empathy and Corporate Social Responsibility in terms of Economic Responsibilities.

12. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the retirement mutual fund has relationship with Service Quality in terms of Tangibles and Corporate Social Responsibility in terms of Ethical Responsibilities.

13. The Investment Behavior in the aspect of the investment holding period in the long term equity fund has relationship with Service Quality in terms of Reliability, Empathy, Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities and Philanthropic Responsibilities.

14. The Investment Behavior in the aspect of the average investment holding period in mutual fund has relationship with Service Quality in terms of Empathy and Corporate Social Responsibility in terms of Legal Responsibilities.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญญ์รวี อนันตอัครกุล และ อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจ รวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้อง บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนรวมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ให้เป็นไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคน และบุคคลต่างๆ ที่มีส่วนสนับสนุน ช่วยเหลือแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา เพื่อนร่วมงานในกลุ่มธุรกิจ กองทุนรวม บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บัวหลวง จำกัด ที่คอยเป็นที่ปรึกษาและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมาท้ายที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ซึ่งเป็นที่ปรึกษาที่สำคัญ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมา

วราภรณ์ อินทร์วิมล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
	กรอบแนวคิดการวิจัย	8
	สมมติฐานในการวิจัย	9
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	10
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
	แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	20
	ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม	24
	ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	33
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	37
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	37
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	49
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	88
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย	88
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	93
	อภิปรายผล	98
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	103
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป	106
บรรณานุกรม		107
ภาคผนวก		112
ภาคผนวก ก		113
ภาคผนวก ข		121
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		123

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	52
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ..	53
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	53
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ ..	54
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า	54
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านเศรษฐกิจ	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านกฎหมาย	56
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านจริยธรรม.....	56
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการเป็นคนดีของสังคม	57
11	พฤติกรรมการลงทุน	58
12	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้	62
13	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน	64
14	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม	66
15	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ	68
16	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว	71
18	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย	72
19	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้	74
20	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน	75
21	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม	77
22	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ	79
23	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ	80
24	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว	82
25	ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย	84
26	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร	86
27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร	87

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิกองทุนรวมเทียบ GDP และเงินฝาก ปี 2535-2555	2
2	จำนวนบัญชีกองทุนในอุตสาหกรรมจัดการลงทุนปี 2544-2555	3
3	ภาพรวมของธุรกิจกองทุนรวม	4
4	พีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคโรล	15
5	รูปแบบพฤติกรรมการซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค	23
7	การทำงานของกองทุนรวม	26

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility: CSR) เป็นหัวข้อที่ได้รับการพิจารณาเป็นการดำเนินงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการดำเนินธุรกิจ ที่มีเป้าหมายในการมุ่งแสวงหากำไรและความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมในมาตรฐานระหว่างประเทศ ISO 26000 ได้ระบุไว้ว่า การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม มีเป้าหมายยอดสุดอยู่ที่การสร้างผลได้สูงสุดในความทุ่มเทของกิจการ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (When approaching and practicing social responsibility, the overarching goal for an organization is to maximize its contribution to sustainable development) ตามแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) ที่ดำเนินควบคู่ไปกับการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2558 นั้น ได้กำหนดประเด็นการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้ภาคธุรกิจผนวกเอาเรื่อง CSR ไว้ในวาระการดำเนินงานของกิจการ และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ-สังคมที่ยั่งยืนในหมู่ประเทศสมาชิกอาเซียน ภาคเอกชน โดยเฉพาะบริษัทจดทะเบียน จึงควรเตรียมพร้อมรองรับการดำเนินกิจการที่จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางที่สากลยอมรับและการเปิดตลาดเสรีในระดับภูมิภาคอาเซียน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. 2555)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (CSR) เริ่มแพร่หลายขึ้นในประเทศไทยประมาณปี 2549 ทั้งบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยและบริษัทข้ามชาติตลอดจนรัฐวิสาหกิจ ต่างถือว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้การดำเนินธุรกิจนั้นเป็นไปอย่างสะดวก ประชาชนทั่วไปได้รับประโยชน์ในการทำความดีของบริษัทที่มีต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม แต่ในความเป็นจริงบางองค์กรอาจเห็นความสำคัญของการทำ CSR เป็นเพียงการทำบุญ แต่แท้ที่จริงแล้วการทำ CSR คือ การลงทุนอย่างหนึ่งซึ่งคุ้มค่าทางการเงินและการตลาด ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. 2555)

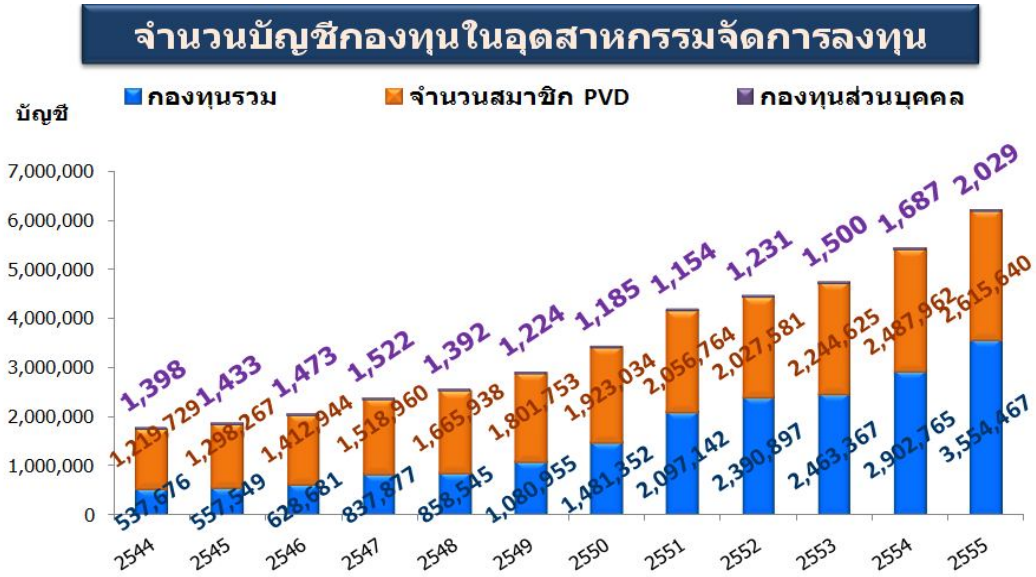
แนวคิดเรื่องการลงทุนในหลักทรัพย์ยุคปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนแปลงไป การเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีผลประกอบการดี บริการดี แต่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น จะส่งผลให้ผลประกอบการที่ดีนั้นมีความไม่ยั่งยืน เพราะย่อมไม่มีใครอยากทำธุรกิจกับบริษัทที่เอาเปรียบผู้บริโภค กดขี่แรงงาน ทำลายสภาพแวดล้อม ตลอดจนมีการทุจริตคอรัปชั่น เป็นต้น ตลาดทุนเป็นแหล่งระดมทุนที่สำคัญของประเทศ จึงมีส่วนสำคัญที่จะต้องปลูกฝังแนวคิดนี้ให้เกิดกับบริษัทต่างๆ ที่ออกหลักทรัพย์เสนอขายแก่ประชาชน รวมไปถึงผู้ลงทุนในตลาดทุนต้องเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ด้วย เช่น ผ่านการตัดสินใจ

ลงทุนโดยเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสังคม สภาพแวดล้อม และการมีบรรษัทภิบาลที่ดีด้วย เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรได้อย่างต่อเนื่องและมีการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืน (ตลาดทุนกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน. 2556)

กองทุนรวมเป็นหนึ่งในทางเลือกสำคัญในการบริหารเงินออมของคนไทย โดยได้มีการพัฒนารูปแบบและออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการของคนไทยในการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการออม หรือบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กองทุนรวมได้รับความนิยมจากผู้ออมและผู้ลงทุนเพิ่มมากขึ้นมาโดยลำดับ ซึ่งจากปี 2546 ที่เริ่มต้นโครงการซึ่งมีขนาดของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมทั้งระบบที่ 681,356 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 2,781,091 ล้านบาท ณ เดือนมิถุนายน 2556 หรือ 408% ด้านบัญชีผู้ถือหน่วยลงทุนจาก 628,000 บัญชีเป็น 3,554,000 บัญชี หรือกว่า 450% พร้อมมีการพัฒนารูปแบบและนโยบายการลงทุนอย่างหลากหลายให้ผู้ลงทุนไทยได้เลือกสรรกว่า 1,400 กองทุน โดยหันมาให้ความสำคัญกับนโยบายการลงทุน ติดตามข้อมูลข่าวสาร แนวโน้มทางด้านเศรษฐกิจ ตลอดจนการจัดสรรเงินลงทุน ซึ่งความสำเร็จที่ผ่านมาถือเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ยังคงมุ่งมั่นในการสร้างและพัฒนาให้กองทุนรวมเป็นเครื่องมือการออมและการลงทุนที่เปี่ยมประสิทธิภาพและเป็นช่องทางการบริหารการเงินและการลงทุนที่สำคัญของคนไทยทุกคนต่อไป (วารสารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฉบับที่ 77/2556 11 กรกฎาคม 2556)

ภาพประกอบ 1 มูลค่าทรัพย์สินสุทธิกองทุนรวมเทียบ GDP และเงินฝาก ปี 2535-2555

ที่มา: สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, ปี 2557



ภาพประกอบ 2 จำนวนบัญชีกองทุนในอุตสาหกรรมจัดการลงทุนปี 2544-2555

ที่มา: สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, ปี 2557

ภาพรวมธุรกิจกองทุนรวม (ข้อมูล ณ 18 เม.ย. 2557)		
จำนวน บลจ.	22 แห่ง	
จำนวนกองทุน	1,433 กองทุน	
มูลค่ารวมทั้งหมด	3,368,413 ล้านบาท	
จำนวนผู้ถือหน่วยลงทุน	3,685,798 บัญชี	
ประเภทกองทุนรวม	จำนวน	มูลค่ารวม (ล้านบาท)
1. กองทุนรวมตราสารหนี้ (FIX)	662	1,897,072.94
2. กองทุนรวมผสม (MIX)	147	95,751.76
3. กองทุนรวมตราสารทุน (EQ)	377	789,303.49
4. กองทุนรวมต่างประเทศ (FIF)	434	788,051.34
5. กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (Prop)	48	235,072.08
6. กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)	123	145,072.23
7. กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)	52	228,324.92
8. กองทุนรวมอื่นๆ	137	83,680.47

ภาพประกอบ 3 ภาพรวมของธุรกิจกองทุนรวม

ที่มา: สมาคมบริษัทจัดการลงทุน, ปี 2557

ปัจจุบันมีรายชื่อบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตการจัดการกองทุนรวม (ประเภทบริษัทหลักทรัพย์) จำนวน 22 บริษัท ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2557 (สมาคมจัดการลงทุน (AIMC).2557) ธุรกิจจำเป็นจะต้องมีความรับผิดชอบทั้งในด้านผลกำไร สิ่งแวดล้อม และสังคมไปพร้อมๆ กัน ดังนั้น การบริหารจัดการโดยการนำความรับผิดชอบในด้านต่างๆ มาสร้างให้เป็นกลยุทธ์ขององค์กรและการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะสร้างความมั่งคั่ง โดยป้องกัน ส่งเสริม และหลีกเลี่ยงการทำร้าย ทรัพย์สินทางสังคม การมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจถือว่าเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และช่วยสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. 2553)

จากที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนเพื่อสร้างและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
3. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อสร้างและส่งเสริมภาพลักษณ์ให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง (จากสัดส่วนประชากรโดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 222-223) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จาก

สูตรผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากเลือก 1 เขตจากแต่ละกลุ่มการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 6 กลุ่มและนำมาเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูล โดยสุ่มกลุ่มละ 1 เขต ได้เขตรวม 6 เขต ได้ดังนี้

1.1 เขตปทุมวัน

1.2 เขตลาดพร้าว

1.3 เขตมีนบุรี

1.4 เขตสาทร

1.5 เขตบางแค

1.6 เขตตลิ่งชัน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างในเขตที่สุ่มได้ในขั้นตอนที่ 1 จาก 6 เขต เขตละเท่าๆ กัน ประมาณ 64-65 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ให้ความร่วมมือและเต็มใจทำแบบสอบถาม ในบริเวณสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตึก อาคารสำนักงานที่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 คุณภาพการให้บริการ

1.1.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

1.1.2 ความมั่นใจ (Assurance)

1.1.3 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)

1.1.4 ความใส่ใจ (Empathy)

1.1.5 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

1.2.1 ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities)

1.2.2 ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal Responsibilities)

1.2.3 ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical Responsibilities)

1.2.4 ความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม (Philanthropic Responsibilities)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการของผู้ให้บริการกองทุนรวมที่ผู้บริโภครับรู้ โดยมี 5 ด้าน คือ

1.1 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการกองทุนรวมสามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนในกองทุนรวมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีการแจ้งเตือนถึงระดับความเสี่ยงในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอน สับเปลี่ยนกองทุนรวมของผู้ลงทุนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และให้บริการตามที่ได้สัญญากับผู้ลงทุนไว้ได้

1.2 ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการแนะนำข้อมูลการลงทุนในกองทุนรวมอย่างครบถ้วนก่อนผู้ลงทุนตัดสินใจลงทุน ให้คำแนะนำที่มีคุณภาพโดยมีแหล่งอ้างอิงข้อมูลชัดเจน ไม่นำข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลการลงทุนของผู้ลงทุนไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ และไม่ให้คำแนะนำในหลักทรัพย์ที่ตนเองไม่มีความเชี่ยวชาญ

1.3 ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง หมายถึง ผู้ให้บริการกองทุนรวมมีการแต่งกายสุภาพ พูดคุยด้วยวาจาสุภาพ มีเครื่องมือพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ เอกสารแนะนำกองทุน หนังสือชี้ชวนฯ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ iPad Computer Notebook

1.4 ความใส่ใจ หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารข้อมูลรายละเอียดกองทุนรวมให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้ง่าย นำเสนอกองทุนรวมได้ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน มีการปรับปรุงและติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และผู้ลงทุนสามารถติดต่อเข้าพบได้อย่างสะดวก

1.5 การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามที่ผู้ลงทุนต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดำเนินการช่วยเหลือเมื่อผู้ลงทุนพบปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการแจ้งให้ทราบถึงสินค้าและบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีความเต็มใจให้บริการ

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หมายถึง การดำเนินการของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่ผู้บริโภครับรู้ โดยมีความรับผิดชอบใน 4 ด้าน คือ

2.1 ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ หมายถึง การที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนมีกองทุนรวมให้เลือกหลากหลายประเภทตามความต้องการของผู้ลงทุน มีการกระจายความเสี่ยงของเงินลงทุนไปในตราสารลงทุนที่หลายหลาย เน้นความปลอดภัยของเงินลงทุนของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ และมีผลการดำเนินงานของกองทุนเป็นที่น่าพึงพอใจ

2.2 ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย หมายถึง การที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนมีการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน สามารถตรวจสอบได้ มีการแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ที่กองทุนรวมนำเงินไปลงทุน อัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายให้กับผู้ลงทุนไว้ชัดเจนและมีช่องทางให้ร้องเรียนเมื่อได้รับบริการไม่เหมาะสม

2.3 ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม หมายถึง การที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนนำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ตามที่ได้แจ้งกับผู้ลงทุนไว้ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสามารถให้บริการ

ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ มีหน่วยงานหรือ call center สำหรับช่วยเหลือดูแลลูกค้าและนำเสนอผลดำเนินงานต่อสาธารณชนอย่างถูกต้อง ไม่บิดเบือนให้เข้าใจคลาดเคลื่อน

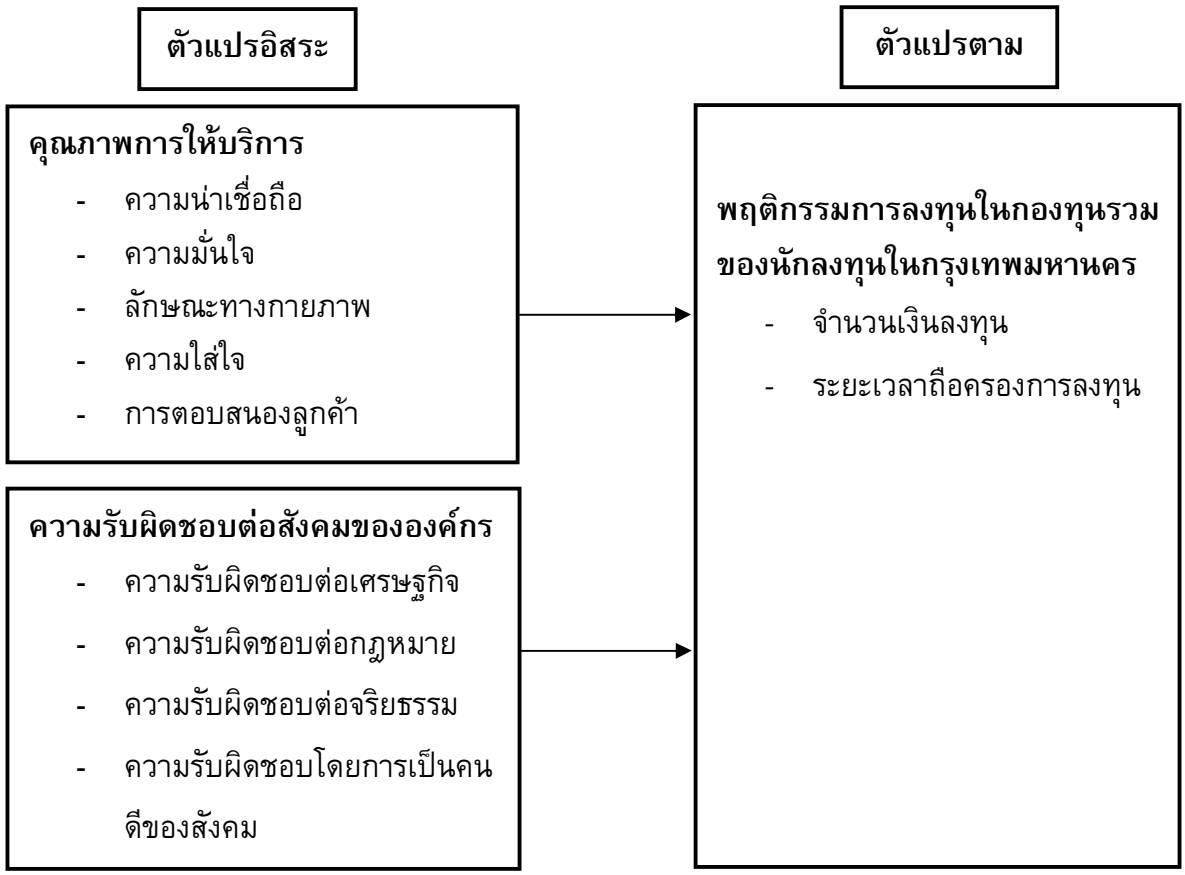
2.4 ความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม หมายถึง การที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนร่วมบริจาคเงิน สิ่งของต่างๆ แก่ชุมชน ส่งเสริมการสร้างงานและอาชีพให้กับชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพที่ดีของคนในชุมชน สนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการศึกษา กีฬา ศาสนา และส่งเสริมการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3. พฤติกรรมการลงทุน หมายถึง การกระทำของผู้บริโภคในการซื้อกองทุนรวม ได้แก่ จำนวนเงินลงทุน และระยะเวลาถือครองการลงทุน

4. ผู้บริโภค หมายถึง นักลงทุนที่ซื้อกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิด

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวความคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



สมมุติฐานในการทำวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

6. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

7. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

9. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม
5. ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos. 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby. 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ซีเนลดีน (Zineldin. 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ชเมนเนอร์ (Schmenner. 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. 2547: 183-186)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้ใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ

กรอนรูส (Gronroos. 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos. 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

บัซเซล และเกลล์ (Buzzle; & Gale. 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ ศุภชุติกุลและคณะ. 2542: 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

2. แนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

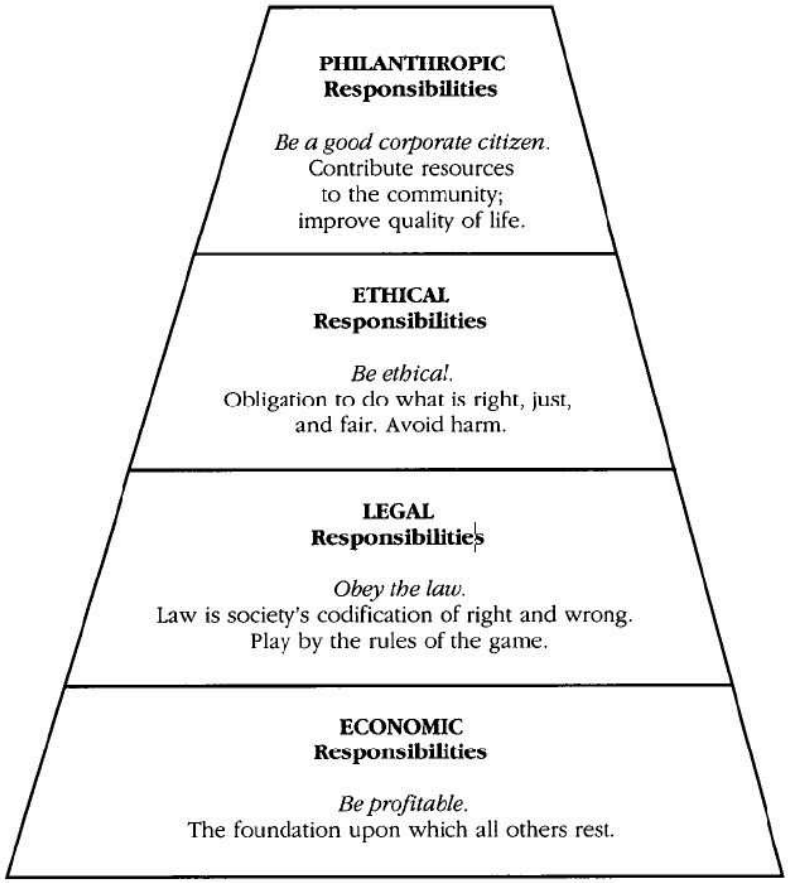
ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ซี เซอโต้ (Samuel C. Certo. 2003: 48) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเอกชน หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นการปกป้องและปรับปรุงสวัสดิการของสังคม (Welfare of society) โดยรวมและผลประโยชน์ขององค์กร (Interest of organization)

มอนดี้ อาร์ เวน (Mondy R. Wayne. Management. 1995) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ข้อผูกมัดของผู้บริหารในการหาวิธีที่จะรักษาหรือปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรเพียงอย่างเดียว

แคโรล (Carroll. 1991) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น คือการที่องค์กรมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและการเป็นคนดีแก่สังคม

พีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคโรล (The Pyramid of Corporate Social Responsibility) (Carroll. 1991)



ภาพประกอบ 4 พีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมของแคโรล

ที่มา Carroll Archie B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. Business Horizons*.

แคโรล ได้ทำการอธิบายถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม 4 ประเภท คือ

1, ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities)

องค์กรธุรกิจได้ถูกสร้างขึ้นสำหรับผลิตสินค้าและบริการให้กับชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้ผลกำไรของธุรกิจนั้นจะกำหนดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แต่ต่อมาแนวคิดของการแสวงหากำไรนั้นได้ถูกเปลี่ยนไปเป็นเน้นที่กำไรสูงสุดแทน และถูกยึดถือมาจนปัจจุบัน โดยทำการผลิตสินค้าเพื่อขายให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ดำรงไว้ซึ่งการแข่งขัน ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจและได้ผลกำไร โดยมีผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal Responsibilities)

เป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมไม่ให้ธุรกิจดำเนินธุรกิจโดยเน้นผลกำไรอย่างเดียว โดยไม่สนใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม นอกจากจะแสวงหาผลกำไรแล้ว เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของสังคมและรัฐที่ตนเองดำเนินธุรกิจอยู่เหมือนเป็นประชาชนคนหนึ่งในสังคม ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย โดยธุรกิจจะต้องผลิตสินค้าและบริการภายใต้ขั้นต่ำที่สุดของกฎหมาย

3. ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical Responsibilities)

เป็นการปฏิบัติขององค์กรที่มากกว่าการปฏิบัตตามกฎหมายและข้อบังคับของสังคม โดยคำนึงถึงการปฏิบัตออย่างเท่าเทียมกันหรือเพียงแค่อยู่ในระดับศีลธรรมขององค์กรต่อผู้บริโภค ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม หรือจะพูดได้ว่า เป็นสิ่งที่องค์กรคาดไว้ว่าจะต้องพบในภายภาคหน้า จึงได้ทำการเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติไปซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบการปฏิบัติที่มากกว่าเคารพกฎหมาย

4. ความรับผิดชอบโดยเป็นคนดีต่อสังคม (Philanthropic Responsibilities)

เป็นการปฏิบัติขององค์กรเพื่อให้เกิดความคาดหวังของสังคมว่า ดำเนินธุรกิจอย่างการเป็นคนดีของสังคม โดยเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่องค์กรลงไปช่วยเหลือ เพื่อให้ความเป็นอยู่ของลูกค้า ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของสังคมและชุมชน

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute: CSRI) เป็นสถาบันที่จัดตั้งโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยเห็นว่าซีเอสอาร์เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตที่มีส่วนสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ภาคธุรกิจ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งเห็นว่าสังคมไทยยังต้องการการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งพลังจากภาคธุรกิจเป็นพลังสำคัญที่จะป้องกันปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว สถาบันธุรกิจเพื่อสังคมจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางเชื่อมโยงพลังของภาคธุรกิจเพื่อช่วยเหลือสังคม ชุมชม และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และสภาพสังคมของไทยให้เติบโตเคียงคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ สถาบันธุรกิจเพื่อสังคมได้ออกแนวปฏิบัติทางด้านซีเอสอาร์ชื่อ “เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม” โดยได้แบ่งแนวปฏิบัติในเรื่องซีเอสอาร์ได้เป็น 8 หัวข้อ ดังนี้ (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. 2553: 47-50)

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่มีความรับผิดชอบในการจัดการอย่างโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้องอันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว ทั้งนี้ธุรกิจควรถือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อื่นที่อาจได้มาจากการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้อง

3. การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นรากฐานของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอันมีส่วนสัมพันธ์กับธุรกิจในลักษณะการเพิ่มคุณค่าและทรัพยากรบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจในการสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มผลผลิต ดังนั้นธุรกิจควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

สินค้าและ/หรือบริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสี่ยงหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ธุรกิจควรปรับปรุงมาตรฐานของสินค้า/บริการให้มีความเป็นสากล และให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งควรพัฒนาสินค้า/บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมด้วย

5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งและมีการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจควรจัดกิจกรรมทางสังคมและ/หรือมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตสินค้า/บริการของธุรกิจ โดยการแสดงตัวเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชนนั้น พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจในที่สุด

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

การเพิ่มขึ้นของจานวนประชากรโลกบวกกับปัจจัยความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจนอกจากเป็นสาเหตุของการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติจานวนมหาศาลเกินกว่าความจำเป็น ยังก่อให้เกิดมลภาวะทั้งทางน้ำ อากาศ ขยะ สารพิษ ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อนตามมา โดยภาวะโลกร้อนดังกล่าวจะกระทบต่อมนุษย์และระบบนิเวศต่อไป ดังนั้นธุรกิจจึงมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตมนุษย์ ด้วยการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยถือว่าการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคน

7. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการดำเนินธุรกิจควรนำแนวคิดซีเอสอาร์มาประยุกต์ผสมผสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างกลมกลืน โดยนำความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้านซีเอสอาร์มาพัฒนาปรับใช้ และคิดค้นให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์ความสามารถในการแข่งขันและมูลค่าเพิ่ม ทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน

8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทางซีเอสอาร์ที่กล่าวมาอย่างครบถ้วน โดยข้อมูลที่เปิดเผยนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายยังช่วยในการสอบทานให้ธุรกิจทราบได้ว่า ได้ดำเนินการในเรื่องซีเอสอาร์ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่อย่างไร

ชนิดของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี่ ลี (Philip Kotler; & Nancy Lee. 2005: 25) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เป็น 6 ชนิดกิจกรรม ได้แก่

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้น ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วม หรือการเฟ้นหาอาสาสมัครเพื่อการดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมนั้นด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใดหรือกับหลายๆองค์กรก็ได้

2. การตลาดที่เกี่ยวโยงกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่จำกัดแน่นอน หรือดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์ หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรมซีเอสอาร์ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร เพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทางการซื้อผลิตภัณฑ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างความตระหนัก (Awareness) ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4. การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัตถุสิ่งของ เป็นกิจกรรมซีเอสอาร์ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจและโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอกหรือมีผู้เสนอ

ให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเองทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาดังกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

ประโยชน์การทำ CSR สำหรับภาคธุรกิจ

บริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของโลก Arthur D Little (2002) ได้ทำการศึกษาพบว่าการทำ CSR มีผลดีต่อธุรกิจได้ 8 ประการคือ

1. การบริหารความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทถูกกำหนดด้วยความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในบริษัท (Stakeholder) พบว่าความน่าเชื่อถือมีความเชื่อมโยงกับความ สามารถในการประกอบการของบริษัท ซึ่งพบว่าบริษัทที่สามารถจัดการความสัมพันธ์ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นองค์กรรวมได้นั้นจะส่งผลต่อยอดขายได้มากขึ้นถึง 4 เท่า

2. ประโยชน์ในการจัดการความเสี่ยง การจัดการด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล มีความสำคัญมาก ๆ ในการป้องกันปัญหาอันเกิดจากความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงที่เกิดจากการคาดการณ์ของนักลงทุน

3. ประโยชน์ด้านการคัดเลือกและสร้างแรงจูงใจในการทำงานและรักษาพนักงานดี ๆ ให้อยู่กับบริษัท ในการเลือกสมัครงานเข้าทำงานและพนักงานในบริษัทใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มาเป็นตัวตัดสินในการเลือกหรือเปลี่ยนไปทำงานกับบริษัท

4. ประโยชน์ด้านความสัมพันธ์ของนักลงทุนและการเข้าถึงเงินทุน นักลงทุนทั่วไปตื่นตัวและเห็นประโยชน์ของการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม

5. การเรียนรู้และนวัตกรรม บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถใช้เป้าหมายในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปในแนวยั่งยืนได้

6. ความสามารถทางการแข่งขันและจุดยืนในตลาดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้า มากกว่าการสร้างตราสินค้า หรือความสำเร็จทางการเงินขององค์กรนั้น

7. ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน คือการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการเงิน ด้วยการลดการใช้วัตถุดิบ ลดการเกิดของเสียในกระบวนการผลิต ซึ่งนำไปสู่การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

8. การยอมรับของสังคมต่อการดำเนินงาน ความคาดหวังหรือทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีผลอย่างมากต่อการยอมรับให้บริษัทดำเนินธุรกิจในสังคมได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ชิฟแมน และคะนุค (Schiffman; & Kanuk. 1994: 5) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผลการใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือหมายถึงการศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า เลาดอน และบิตตา (David Loudon; & Albert J. Deller Bitta. 1979: 5) ให้ความหมายไว้ว่ากระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละบุคคล ที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการประเมินการให้ได้มา การใช้เศรษฐทรัพย์และบริการ

ชิฟแมน และคะนุค (Schiffman; & Kanuk. 1987) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อ ใช้ ประเมินผล หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ บริการ และแนวคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ อันประกอบด้วย ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคต้องมีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ และการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจับกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่ ซึ่งประกอบด้วย

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) ช่องทางหรือแหล่งที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก ตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินค้าซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นที่เกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งจะเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อแล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้ อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง ดังนั้นโมเดลนี้จึงอาจเรียกว่า S-R Theory โดยมีรายละเอียดของทฤษฎี ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นที่อาจเกิดขึ้นเองภายในร่างกาย (Inside Stimulus) และ สิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside Stimulus) นักการตลาดจะต้องสนใจ และจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจเกิดสินค้า (Buying Stimulus) ซึ่งอาจให้เหตุจู งใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้นเป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) ประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution / Place) เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค ถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณา สม่ำเสมอการใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological)

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษี สินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นวัฒนธรรม (Culture) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ในเทศกาลต่างๆจะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black block) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black block) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) ลักษณะของผู้มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Response) ประกอบด้วยขั้นตอน คือการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลัง

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's purchase decisions) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

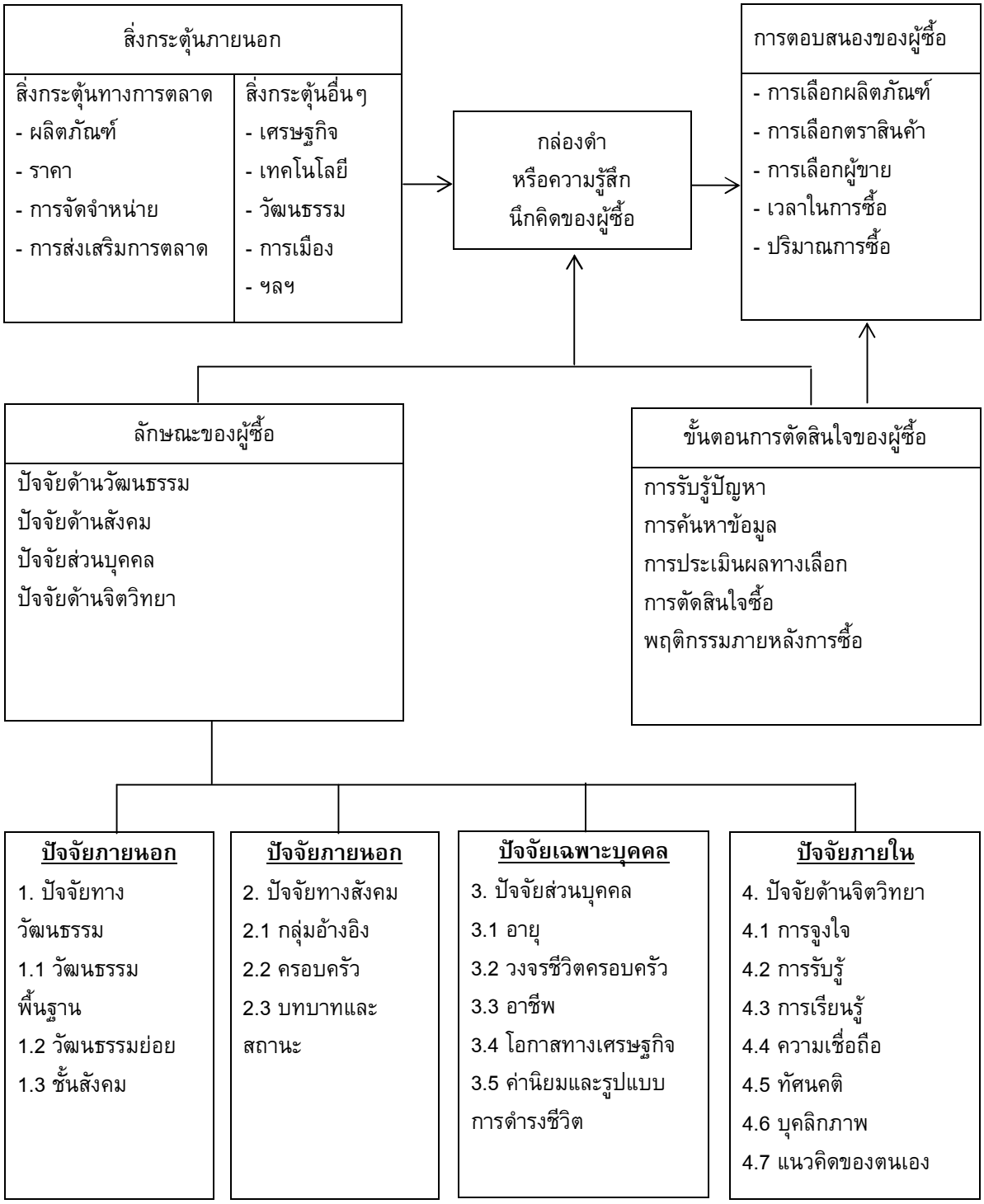
3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice)

3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand Choice)

3.3 การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice)

3.4 เวลาในการซื้อ (Purchase Timing)

3.5 ปริมาณในการซื้อ (Purchase Amount)



ภาพประกอบ 5 รูปแบบพฤติกรรมการซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

ที่มา: Kotler (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* P. 172.

4. ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งแรกของประเทศไทยได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2518 โดยความร่วมมือกันระหว่างรัฐบาลไทยและบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation – IFC) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารโลก และได้มีการจัดตั้งและจัดการกองทุนรวมโครงการแรกในปี พ.ศ. 2520 ภายใต้ชื่อ “โครงการกองทุนสินภิญโญ” ด้วยขนาดกองทุน 100 ล้านบาทและมีอายุโครงการ 10 ปี

ในปี พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มีผลบังคับใช้ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการลงทุนและตลาดทุนของประเทศ โดยในวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2535 กระทรวงการคลังได้พิจารณาให้ใบอนุญาตการจัดการกองทุนรวมแก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นใหม่เพิ่มอีก 7 บริษัท รวมกับบริษัทเดิมอีก 1 บริษัท เป็น 8 บริษัท มีผลให้ธุรกิจการจัดการกองทุนรวมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วและกลายเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศไทย

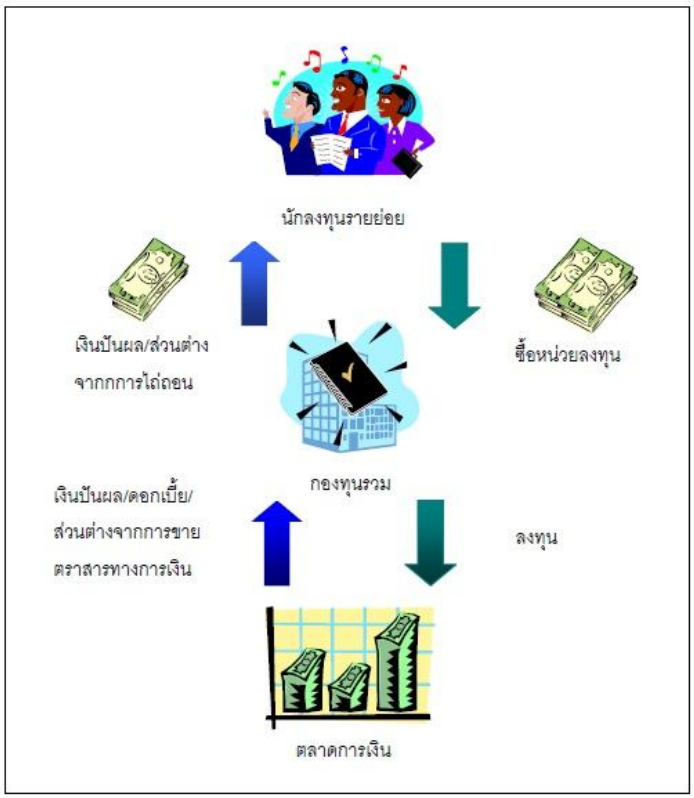
ปลายปี พ.ศ. 2538 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้เปิดให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวมเพิ่มเติม ซึ่งมีกลุ่มผู้ผ่านการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 7 กลุ่ม (ไม่นับรวมผู้จัดตั้ง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม เพื่อผู้ลงทุนต่างด้าว จำกัด) โดยต่อมาในปี พ.ศ. 2539 – 2540 กลุ่มผู้ที่ผ่านการพิจารณาดังกล่าวได้ทยอยจัดตั้งบริษัทขึ้นเพื่อรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวมจากกระทรวงการคลัง ซึ่งมีกลุ่มที่สามารถดำเนินการจัดตั้งบริษัทได้เพียง 6 บริษัท รวมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่จัดตั้งแล้วก่อนหน้านี้เป็น 14 บริษัท (สมาคมจัดการลงทุน (AIMC). เมษายน 2557)

ปัจจุบัน ณ วันที่ 15 เมษายน 2557 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งสิ้น 22 บริษัท คือ

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซีไอเอ็มบี-พรินซิเพิล จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ฟินันซ่า จำกัด
9. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด

11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
12. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เมอร์ชั่น พาร์ทเนอร์ จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
14. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แอสเซท พลัส จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน โซลาริส จำกัด
18. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
19. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด
20. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ฟิลลิป จำกัด
21. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม วรรณ จำกัด
22. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม เมย์แบงก์ ประเทศไทย) จำกัด

กองทุนรวม คือ โครงการลงทุนที่นำเงินของผู้ซื้อหน่วยลงทุนหลายๆ รายมารวมกันและบริหารกองทุนโดยมืออาชีพในการจัดการลงทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนให้กับกองทุน จากนั้นจึงนำผลตอบแทนที่ได้มาเฉลี่ยกลับคืนให้กับผู้ซื้อหน่วยลงทุนตามสัดส่วนการลงทุนในกองทุนรวมนั้น ในอีกแง่หนึ่งกองทุนรวมก็คือ เครื่องมือในการลงทุนสำหรับผู้ลงทุน ที่ช่วยลดข้อจำกัดด้านทุนทรัพย์ เวลาในการติดตามการลงทุน ข้อมูลในการลงทุน และประสบการณ์หรือความชำนาญในการลงทุน โดยการระดมเงินลงทุนเป็นก้อนใหญ่ แล้วให้ผู้บริหารกองทุนที่มีความเป็นมืออาชีพในการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนดีที่สุดภายใต้กรอบความเสี่ยงที่นักลงทุนเลือกไว้ ซึ่งความเป็นมืออาชีพในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ทำการบริหารกองทุนรวมนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการลงทุน รวมทั้งได้รับการอบรมผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ในการลงทุนจะต้องมีการเลือกสรรหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอย่างสมเหตุสมผลตามหลักวิชาการ มีการติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจและการลงทุนอย่างใกล้ชิด รวมทั้งต้องมีการวัดและประเมินผลการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ (สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน (TSI) , ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)



ภาพประกอบ 6 การทำงานของกองทุนรวม

ที่มา: สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน (TSI) ,ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้เกี่ยวข้องกับกองทุนรวม

โครงสร้างของกองทุนรวม ถูกกำหนดขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน โดยประกอบด้วยผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ต่าง ๆ และผู้กำกับดูแล ทั้งที่เป็นองค์กรของภาคเอกชนและภาครัฐ ได้แก่

1. บริษัทจัดการ

บริษัทจัดการต้องเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนดโครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และต้องบริหารจัดการลงทุนตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนและผู้ที่สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน

2. ผู้ดูแลผลประโยชน์

ผู้ดูแลผลประโยชน์ เป็นสถาบันการเงิน ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด และต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ ผู้ดูแลผลประโยชน์จะเป็นตัวแทนของผู้ถือหน่วยลงทุน ทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ทั้งมวลของผู้ถือหน่วยลงทุน

3. ตัวแทนสนับสนุนการขายหน่วยลงทุน

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

4. นายทะเบียนหน่วยลงทุน

นายทะเบียนหน่วยลงทุน เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. ให้มีหน้าที่ดูแลทะเบียนรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น การจ่ายเงินปันผล และสิทธิประโยชน์ อื่น ๆ บริษัทจัดการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหน่วยลงทุนสำหรับกองทุนรวมภายใต้การจัดการของตนก็ได้

5. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

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

6. สมาคมบริษัทจัดการลงทุน

สมาคมบริษัทจัดการลงทุน จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เป็นสมาคมที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์ จดทะเบียนสมาคมกับสำนักงาน ก.ล.ต. มีบริษัทจัดการที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และการจัดการกองทุนส่วนบุคคลที่เป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นสมาชิก สมาคมมีหน้าที่กำหนดจรรยาบรรณ และวางมาตรฐานในการปฏิบัติ ให้บริษัทสมาชิกยึดถือและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย กำหนดบทลงโทษเมื่อบริษัทสมาชิกฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม

7. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นองค์กรของภาครัฐทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงการจัดการลงทุน ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือข้อกำหนดตามความในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์

ประเภทของกองทุน

แบ่งตามประเภทของการขายคืนหน่วยลงทุน

1. กองทุนปิด (closed end fund)

กองทุนรวมที่มีหน่วยลงทุนคงที่ไม่เพิ่มขึ้นและไม่ลดลง เนื่องจากเปิดให้มีการจองซื้อเพียงครั้งเดียวเมื่อจัดตั้งโครงการ มีกำหนดอายุโครงการแน่นอน และบริษัทจัดการไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุนก่อนครบกำหนดอายุโครงการ ผู้ถือหน่วยลงทุนไม่สามารถไถ่ถอนหน่วยลงทุนก่อนครบกำหนดอายุโครงการได้ โดยส่วนใหญ่แล้ว อายุโครงการของกองทุนรวมในประเทศไทยจะมีกำหนด 3 ปี 5 ปี หรือ 10 ปี และเพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน บริษัทจัดการมักนำเอาหน่วยลงทุนของกองทุนปิดไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดรอง หรือจัดให้มีตัวแทนจัดการซื้อขาย (market maker) ปัจจุบันกองทุนปิดได้รับความนิยมลดน้อยลงไปมาก

2. กองทุนเปิด (open end fund)

กองทุนรวมที่สามารถเพิ่มหรือลดหน่วยลงทุนได้ อาจจะมีหรือ ไม่มีกำหนดอายุโครงการก็ได้ ผู้ลงทุนจะสามารถลงทุนเพิ่ม หรือขายคืนหน่วยลงทุนได้โดยบริษัทจัดการรับซื้อคืนหน่วยลงทุนตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน เช่น ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกสองสัปดาห์ ทุกเดือน ทุกไตรมาส หรือทุกหกเดือน กองทุนเปิดจึงเป็นที่นิยมมากกว่ากองทุนปิดเพราะมีสภาพคล่องมากกว่า

แบ่งตามนโยบายการลงทุน 10 แบบมาตรฐานของสำนักงาน ก.ล.ต.

1. กองทุนรวมตราสารแห่งทุน (Equity fund)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุน โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม บริษัทจัดการต้องรายงานค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบทุกรอบระยะเวลาสามเดือน หกเดือน เก้าเดือน และสิบสองเดือนของรอบบัญชีกองทุน หากค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนไม่ถึงร้อยละ 65 ในรอบระยะเวลาใด ให้บริษัทจัดการแสดงเหตุผลโดยชัดเจน เพื่อที่สำนักงาน ก.ล.ต. จะได้นำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ลงทุนและผู้ที่สนใจลงทุนทราบต่อไป โดยทั่วไปแล้ว กองทุนรวมตราสารแห่งทุน มีความเสี่ยงสูงกว่ากองทุนรวมที่มีนโยบายลงทุนในตราสารประเภทอื่น จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้สูง และควรลงทุนเพื่อหวังผลที่ดีกว่าในระยะยาว

2. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ (General fixed income fund)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ ห้ามมิให้กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ลงทุนหรือ มีไว้ซึ่งตราสารทุนหรือตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน (หุ้นกู้แปลงสภาพ) ยกเว้นแต่สำนักงาน ก.ล.ต. จะพิจารณาอนุญาต เมื่อมีผู้ให้คำรับรองที่น่าเชื่อถือได้ว่าจะเป็นผู้รับ ซื้อตราสารทุนหลังการแปลงสภาพนั้นออกไปจากกองทุน

โดยทั่วไปแล้ว กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ มีความเสี่ยงน้อยกว่ากองทุนรวมที่มีนโยบาย ลงทุนในตราสารทุน จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้น้อยกว่า

3. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะยาว (Long-term fixed income fund)

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

4. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะสั้น (Short-term fixed income fund)

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

5. กองทุนรวมผสม (Balanced fund)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนด หรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรงอัตราส่วนการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุนในขณะใดขณะหนึ่งไม่เกินร้อยละ 65 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม กองทุนผสมลงทุนในตราสารได้ทุกประเภท 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 ตามความเหมาะสมและสภาวการณ์ในแต่ละขณะ กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น สามารถลงทุนในตราสารทุกประเภทเช่นเดียวกับกับกองทุนรวมผสม แต่ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ceiling และ floor ในการลงทุนในตรา

สารทุนแต่อย่างใด การจัดสรรเงินลงทุนของกองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่นระหว่างตลาดตราสารทุนและตลาดตราสารหนี้ จึงอยู่กับดุลพินิจของผู้จัดการกองทุน กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง

7. กองทุนรวมหน่วยลงทุน (Fund of funds)

กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหน่วยลงทุนและใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม เนื่องจากกองทุนรวมมีข้อดีหลายประการ ที่สำคัญคือ มีการกระจายการลงทุน ความเสี่ยงจึงลดลง ทั้งยังมีต้นทุนเฉลี่ยต่ำ กองทุนรวมหน่วยลงทุนจึงรับเอาข้อได้เปรียบดังกล่าวมา นอกจากนั้นแล้ว กองทุนรวมหน่วยลงทุนยังกระจายการลงทุนไปในหลายกองทุนรวมภายใต้การจัดการของหลายผู้จัดการกองทุนและหลายบริษัทจัดการ 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 เหมาะสำหรับการลงทุนระยะสั้นของผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการความเสี่ยง

กองทุนรวมประเภทพิเศษ

1. กองทุนรวมมีประกัน (Guarantee fund)

กองทุนรวมมีประกัน คือ กองทุนรวมที่บริษัทจัดการจัดให้มีสถาบันการเงินเป็นผู้ประกันต่อผู้ถือหน่วยลงทุนว่า จะจ่ายเงินลงทุน หรือเงินลงทุนและผลตอบแทน ตามจำนวนเงินที่

ประกันไว้ (อาจจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด) ให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน เมื่อถือหน่วยลงทุนครบอายุตามระยะเวลาประกันที่กำหนด วัตถุประสงค์ของการจัดให้มีกองทุนรวมมีประกัน ก็เพื่อที่จะทำให้ผู้ลงทุนมีความมั่นใจว่า เงินลงทุนของตนจะไม่สูญ นโยบายการลงทุนของกองทุนรวมมีประกัน การลงทุนอาจเป็นแบบใดแบบหนึ่งในมาตรฐาน 10 แบบตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ลงทุนต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนการลงทุน สถาบันการเงินที่เป็นผู้ประกันของกองทุนรวมมีประกัน ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

1.1 เป็นธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น หรือธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ทั้งนี้ ผู้ประกันดังกล่าวจะต้องสามารถดำรงเงินกองทุนและกันเงินสำรองได้ตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้น

1.2 เป็นธนาคารต่างประเทศที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในสี่อันดับแรกจากสถาบันการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงาน ก.ล.ต.

2. กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement Mutual Fund: RMF)

กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออมและการลงทุนของบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการเกษียณอายุที่มีคุณภาพ ผู้ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มากกว่าการลงทุนในกองทุนรวมทั่วไป เพราะเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ไม่เกินปีละ 300,000 บาท ทั้งนี้ ให้นับรวมเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ แล้วแต่กรณี ผู้ลงทุนจะได้รับประโยชน์จากการประหยัดภาษีเงินได้ทันที ตั้งแต่ปีแรกที่เริ่มลงทุน

นโยบายการลงทุนของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ การลงทุนอาจเป็นแบบใดแบบหนึ่งในมาตรฐาน 10 แบบของสำนักงาน ก.ล.ต. ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งมีความเสี่ยงและผลตอบแทนในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ลงทุนต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนการลงทุน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอายุของผู้ลงทุน การยอมรับความเสี่ยง และการคาดหวังผลตอบแทน

3. กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (Foreign Investment Fund: FIF)

กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหน่วยลงทุนในประเทศไปลงทุนในต่างประเทศ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณาอนุญาตให้มีการนำเงินไปลงทุนในต่างประเทศได้ในวงเงินจำกัดในแต่ละปี กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ จึงนับเป็นช่องทางเพียงช่องเดียวที่ผู้ลงทุนไทยจะสามารถกระจายเงินลงทุนของตนให้กว้างขวางขึ้น และเป็นการลดความเสี่ยงในการลงทุน บริษัทจัดการที่สามารถจัดตั้งกองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ ต้องมีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นชอบ บริษัทจัดการอาจให้ผู้จัดการกองทุนในต่างประเทศทำหน้าที่เป็นผู้จัดการกองทุนรวมได้ เนื่องจากการลงทุนในต่างประเทศต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวในการจัดการลงทุน นโยบายการลงทุน

ของ กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ อาจเป็นแบบใดแบบหนึ่งในมาตรฐาน 10 แบบของสำนักงาน ก.ล.ต. ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งมีความเสี่ยงและผลตอบแทนในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ลงทุนต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนการลงทุน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอายุของผู้ลงทุน การยอมรับความเสี่ยง และการคาดหวังผลตอบแทน กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ ต้องลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนด

4. กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Equity Fund: LTF)

กองทุนรวมหุ้นระยะยาว เป็นกองทุนรวมที่เน้นลงทุนในหุ้น โดยทางการสนับสนุนให้จัดตั้งขึ้นเพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ลงทุนสถาบัน (ซึ่งก็คือ กองทุนรวม) ที่จะลงทุนระยะยาวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเพิ่มผู้ลงทุนสถาบันดังกล่าวจะช่วยให้ตลาดทุนไทยมีเสถียรภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ที่ลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ที่เป็นบุคคลธรรมดาจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีเพื่อเป็นแรงจูงใจในการลงทุน

นโยบายการลงทุนของกองทุนรวมหุ้นระยะยาว กองทุนมีนโยบายการลงทุนแบบเดียว คือ ลงทุนในหุ้นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน โดยอาจเน้นลงทุนในหุ้นกลุ่ม SET 50 หุ้นตามกลุ่มอุตสาหกรรม หรือลงทุนในหุ้นตามที่บริษัทจัดการเห็นควรก็ได้ ขึ้นอยู่กับรายละเอียดนโยบายการลงทุนของกองทุนรวมหุ้นระยะยาวแต่ละกอง

ผลตอบแทนจากการลงทุน

ผลตอบแทนจากการลงทุนในตราสารทุน ได้แก่

1. เงินปันผล (Dividend) คือ เงินส่วนแบ่งกำไรจากการดำเนินงานรายปีของกิจการพิจารณาจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ที่จัดให้มีขึ้นภายหลังจากการรับรองงบดุลและงบการเงินของกิจการ ซึ่งส่วนใหญ่จะประมาณเดือนเมษายนของทุกปี กฎหมายกำหนดให้กิจการต้องจัดให้มีประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นปีละหนึ่งครั้ง ภายในสี่เดือนนับจากวันสิ้นสุดปีบัญชี และไม่เกินรอบ 12 เดือนนับจากวันที่ประชุมครั้งหลังสุด

2. กำไรส่วนเกินทุน (Capital Gain) คือ เงินได้ที่เกิดขึ้นจากผลต่างของราคาขายหลักทรัพย์ ที่สูงกว่าราคาทุน

ผลตอบแทนการลงทุนในตราสารหนี้ ได้แก่

1. ดอกเบี้ยรับ (Interest Received) ผู้ลงทุนจะได้รับดอกเบี้ยเป็นประจำ ตามจำนวนเงินที่คำนวณจากอัตราดอกเบี้ยที่ตราไว้ (coupon rate) บนตราสารหนี้ และตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ตัวอย่างเช่น พันธบัตรรัฐบาล มีอัตราดอกเบี้ยที่ตราไว้ร้อยละ 7 จ่ายดอกเบี้ยทุกหกเดือน หมายความว่า ผู้ลงทุนจะได้รับดอกเบี้ยเป็นจำนวนเงิน 3.50 บาท ในเดือนมิถุนายน และธันวาคมของทุกปี เป็นต้น และงวดสุดท้ายจะได้รับดอกเบี้ยพร้อมการชำระคืนเงินต้นเต็มจำนวน

2. ส่วนลดรับ (Discount Earned) ในกรณีของตราสารหนี้ประเภท zero coupon bond ผู้ลงทุนสามารถซื้อตราสารหนี้ในราคาซื้อลด หรือในมูลค่าที่ต่ำกว่าจำนวนเงินหน้าตั๋ว (face value) ที่ระบุไว้ว่าจะใช้คืนในวันกำหนดชำระ

3. กำไรส่วนเกินทุน (Capital Gain) ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่ออัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินลดลง และมีผลให้อัตราผลตอบแทนในการลงทุน (current yield) ที่มีผู้ประสงค์ซื้อจะลดลงด้วย ราคาซื้อขายของตราสารหนี้ที่มี coupon rate ที่ตราไว้ในอัตราสูงกว่า current yield จะขยับตัวสูงขึ้น และเป็นที่มาของกำไรส่วนเกินทุน

5. ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

การสร้างการรับรู้ต่อสาธารณะในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมที่เน้นไปที่ภาคธุรกิจ (Corporate Social Responsibility: CSR) ในประชาสังคมโลกนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากการผลักดันในซีกโลกตะวันตก เริ่มจากการประชุมระดับโลก (Earth Summit) ครั้งแรกที่กรุงริโอ เดอ จาเนโร ในปี ค.ศ. 1992 (พ.ศ. 2535) ประเทศ ต่างๆทั่วโลกต่างก็เริ่มตื่นตัวกับทิศทางใหม่ของการพัฒนา นั่นคือ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development) ซึ่งหมายความว่า การพัฒนาเศรษฐกิจ ที่ต้องคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อม และสังคมด้วย ไม่ใช่มุ่งเน้นแต่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกันในภาคธุรกิจ ก็เริ่มมีข้อเรียกร้องมากดดันองค์กรธุรกิจให้คำนึงถึงปัญหาสังคมและปัญหาสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน ไม่ใช่มุ่งแสวงหากำไรโดยไม่ใส่ใจต่อปัญหาดังกล่าว ปัจจุบันเราได้ยินการกล่าวถึงคำว่า “Corporate Citizenship” หรือ “Responsible Corporate Citizenship” หรือ “ Corporate Social Responsibility” แปลเป็นไทยได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจหรือเรียกกันย่อ ๆ ว่า “CSR” บ่อยขึ้น

ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 ได้มีการยกประเด็นนี้ขึ้นมาในการประชุมสุดยอดผู้นำเกี่ยวกับสภาวะในชั้นบรรยากาศของโลก ณ กรุงเกียวโต ในปี ค.ศ. 1999 นายโคฟี่ อันนัน เลขาธิการองค์การสหประชาชาติ เรียกร้องให้องค์กรธุรกิจทั่วประเทศแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) โดยเสนอบัญญัติ ที่ชื่อ The UN Global Compact และมีองค์กรธุรกิจเป็นสมาชิกในปัจจุบัน 1,861 องค์กร เป็นองค์กรในไทย 13 บริษัท จากธุรกิจในประเทศกว่า 1,600,000 ราย กระแสของโลกในเรื่อง CSR นี้เริ่มเข้มข้นจริงจังและรุนแรงขึ้นตั้งแต่ปีค.ศ. 2000 มีการประชุมในหัวข้อ การพัฒนาแห่งสหัสวรรษ–Millennium Development Goals(MDGs) แรงขับเคลื่อนนั้นเกิดจากบริษัทข้ามชาติและกลุ่มธุรกิจที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งมีการดำเนินงานที่เป็นปัจจัยสำหรับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะเดียวกัน การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านการพัฒนา และการสูญเสียทรัพยากรที่ไม่อาจนำกลับมาใช้ได้ เช่น อุตสาหกรรมด้านการผลิตพลังงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติ

กลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้ถูกจับตามอง เนื่องจากกิจกรรมทางธุรกิจก่อให้เกิดผลกระทบต่อกลุ่มสังคมและชุมชนที่อยู่ล้อมรอบเป็นวงกว้าง ในอุตสาหกรรมเหล่านี้ได้ตระหนักถึงสถานการณ์ที่เผชิญอยู่และเริ่มมีการตอบสนองปัจจัยที่อาจสร้างผลกระทบในเชิงลบในระยะยาว กลุ่มประเทศในภาคพื้นยุโรป เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ โดยองค์กรความร่วมมือเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development หรือ OECD) ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับบรรษัทข้ามชาติ ซึ่งเสนอให้บรรษัทข้ามชาติมี CSR มากกว่านั้นยังเสนอให้บรรษัทข้ามชาติติดต่อค้าขายกับบริษัทที่มี CSR เท่านั้น ตั้งแต่ปี 2005 เป็นต้นมา องค์กรระหว่างประเทศ ธนาคารโลกและกลุ่มกรรมาธิการคณะทำงานที่เป็นภาคีในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในภูมิภาคยุโรปและเอเชีย ได้ร่วมกันกำหนดแนวทางและมาตรการต่างๆที่จะอนุรักษ์ ปกป้อง กำกับดูแล วางแนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อประเด็นปัญหาในระดับโลก เช่น ด้านสังคม มีประเด็นเรื่องการขจัดความยากจนและปัญหาด้านสุขภาวะอนามัยของประชากรโลก เป็นต้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม มีประเด็นเรื่องภาวะโลกร้อน การอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น สำหรับทิศทางของการพัฒนา จะเห็นได้ว่าเป้าหมายหลักที่องค์กรในระดับสากลยังคงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน โดยสาระสำคัญคือการพัฒนาจะต้องให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมไปพร้อมๆกัน (ศิริชัย สาครรัตนกุล. 2548; อ้างอิงจาก ศิริชัย สาครรัตนกุล. 2548: 24)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุทธการ คล้ายโอภาส (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นในเรื่องภาพลักษณ์โดยรวมของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ด้านตราสินค้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านพนักงานและด้านความมั่นคงของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีภาพพจน์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความมีชื่อเสียงขององค์กรและด้านผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีภาพพจน์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีระดับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า การเผยแพร่กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารอยู่ในระดับมาก ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีระดับความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความจริงใจและความห่วงใยอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ดวงกมล กรมาทิตย์สุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการต่อพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ของลูกค้าใน

กรุงเทพมหานคร การวิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ในด้านความมั่นคง ด้านตราสินค้า ด้านการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจและความเห็นอกเห็นใจของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านความมั่นคง ภาพลักษณ์ด้านตราสินค้าภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ในด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านช่วงเวลาของวันที่ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาของวันที่ใช้บริการ และช่วงวันของเดือนที่ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนอง ด้านความเห็นอกเห็นใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทของบริการที่มาใช้

นิธิศ หัตถาการุณย์ (2548) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการลงทุนในหลักทรัพย์ของนักลงทุนประเภทบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในหลักทรัพย์ ของนักลงทุนประเภทบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการลงทุนหลักทรัพย์ของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านวัตถุประสงค์ในการลงทุนของนักลงทุนส่วนใหญ่ คือกำไรจากการลงทุน รองลงมาคือ การเพิ่มขึ้นของเงินทุนอย่างสม่ำเสมอ ด้านข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน คือบทวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์รองลงมาคือ ข่าว หนังสือพิมพ์ ส่วนหลักในการพิจารณาเลือกหลักทรัพย์ คือ ดูปัจจัยพื้นฐานของหลักทรัพย์ รองลงมาคือดูระดับราคาแนวรับ-แนวต้าน หรือวิเคราะห์ทางเทคนิค เหตุผลในการเลือกหลักทรัพย์คือ คาดการณ์ราคาว่ามีแนวโน้มสูงขึ้น รองลงมาคือ ผลประกอบการเติบโตดี ความถี่ในการลงทุนหลักทรัพย์ คือ ทุกสัปดาห์ รองลงมา คือ ทุกวัน และระยะเวลาในการถือครองหลักทรัพย์โดยเฉลี่ยของนักลงทุนส่วนใหญ่คือ 36 วัน กลุ่มหลักทรัพย์ที่นักลงทุนลงทุนมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือกลุ่มธุรกิจการเงิน และกลุ่มหลักทรัพยากรพลังงาน ลงทุนมากที่สุดเป็นอันดับ 2 คือกลุ่มทรัพยากร พลังงาน และลงทุนมากที่สุดเป็นอันดับ 3 คือ กลุ่มเทคโนโลยีสื่อสาร ผลิตภัณฑ์และช่องทางจัดจำหน่ายมีผลต่อพฤติกรรมการลงทุน ผลิตภัณฑ์มีผลต่อการซื้อขาย โดยนักลงทุนให้ความสำคัญกับสภาพคล่องของหลักทรัพย์และแนวโน้มการเติบโตในอนาคต ส่วนช่องทางจัดจำหน่าย มีผลต่อการซื้อขาย โดยนักลงทุนให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ปัจจัยภายนอกด้านภาวะเศรษฐกิจ มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนเนื่องจากนักลงทุนนำมาเป็นปัจจัยประกอบการเลือกหลักทรัพย์ที่จะลงทุน โดยมีการวิเคราะห์เศรษฐกิจมหภาควิเคราะห์อุตสาหกรรม และวิเคราะห์บริษัท เพื่อเลือกหลักทรัพย์ที่จะลงทุน

ไพโรจน์ ฤทธิ์ล้ำเลิศ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์บริการและการโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ภาพลักษณ์บริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย โดยความมั่นคงของธนาคารฯ จากการถือหุ้นใหญ่ของภาครัฐบาลมีอิทธิพลมากที่สุด ส่วนภาพลักษณ์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็น

ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ชื่อเสียงที่ผ่านมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลประกอบการของธนาคารฯ ที่มีผลกำไร ความหลากหลายของการบริการของธนาคารฯ ความสะดวกขณะใช้บริการธนาคาร ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ ความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคารฯ กิริยามารยาทในการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ และภูมิความรู้และความสามารถของพนักงานธนาคารฯ มีอิทธิพลมาก ส่วนการโฆษณาของธนาคารฯ มีอิทธิพลปานกลางต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งรูปแบบของการโฆษณาของธนาคารฯ ชูภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร และแจ้งให้ทราบถึงบริการของธนาคารมีอิทธิพลมาก ด้านการโฆษณาของธนาคารฯผ่านทางสื่อโทรทัศน์และสื่อป้ายโฆษณา ณ จุดบริการมีอิทธิพลมาก สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสารและสื่ออินเตอร์เน็ตมีอิทธิพลปานกลาง ส่วนสื่อวิทยุ สื่อโรงภาพยนตร์และสื่อป้ายโฆษณากลางแจ้งมีอิทธิพลน้อย

ปรีชา จำปาแดง (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมของผู้ลงทุนรายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ลงทุนรายย่อยมีพฤติกรรมที่ปฏิบัติในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ปฏิบัติมากคือ ผู้ลงทุนรายย่อยที่ปฏิบัติในการเลือกซื้อกองทุนรวมโดยพิจารณาจากประเภทกองทุนรวม เลือกซื้อกองทุนรวมเพราะความสะดวกของสถานที่บริการซื้อขายกองทุนรวมในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางละจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้และการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกองทุนรวม ในส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลรายละเอียดกองทุนรวมก่อนที่จะซื้อกองทุนรวม การเปรียบเทียบข้อมูลกองทุนรวมกับการลงทุนหลักทรัพย์อื่นๆ ก่อนซื้อกองทุนรวม การอ่านหนังสือชี้ชวนของกองทุนรวม การเลือกซื้อกองทุนรวมโดยพิจารณาจากประเภทของกองทุนรวม การเลือกซื้อกองทุนรวมในตลาดหลักทรัพย์ การซื้อกองทุนรวมเพราะได้รับผลตอบแทนสม่ำเสมอ การซื้อกองทุนรวมเพราะวงเงินลงทุนในกองทุนรวมมีให้เลือกหลากหลายและการซื้อกองทุนรวมเพราะค่าธรรมเนียมการซื้อขายต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ สัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการวิธีวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เนื่องจากประชากรไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 222-223) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2(pq)}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Zscore) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ 95% นั่นคือ ความคลาดเคลื่อน = 0.05 หรือ 1- = 0.975 เปิดตาราง Z ได้ 1.96

P = ความน่าจะเป็นของประชากร

q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา = 1-p

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5% = 0.05

แทนค่าในสูตร

n = $0.5(1-0.5)(1.96)^2 / (0.05)^2$

n = 384.16 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 384.16 หรือประมาณ 385 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกเขตกลุ่มตัวอย่างตามการปกครองเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตการปกครองในกรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มเขตการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานครได้แก่ กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มบูรพา กลุ่มศรีนครินทร์ กลุ่มเจ้าพระยา กลุ่มกรุงธนใต้ และกลุ่มกรุงธนเหนือ (กรุงเทพมหานคร. 2546: ออนไลน์) ซึ่งแต่ละกลุ่มเขตการปกครองมีจำนวนและรายชื่อเขตการปกครองดังนี้

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก

2. กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง

3. กลุ่มศรีนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง และเขตคันนายาว

4. กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา

5. กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตทุ่งครุ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค

6. กลุ่มกรุงธนเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม และเขตทวีวัฒนา

โดยการจับฉลากเลือกเขตใดเขตหนึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มการปกครองทั้ง 6 กลุ่ม ซึ่งเขตที่ได้รับการเลือกเป็นตัวแทน ดังนี้

กลุ่มการปกครอง	เขต
กลุ่มรัตนโกสินทร์	เขตปทุมวัน
กลุ่มบูรพา	เขตลาดพร้าว
กลุ่มศรีนครินทร์	เขตมีนบุรี
กลุ่มเจ้าพระยา	เขตสาทร
กลุ่มกรุงธนใต้	เขตบางแค
กลุ่มกรุงธนเหนือ	เขตตลิ่งชัน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างในเขตที่สุ่มได้ในขั้นตอนที่ 1 จาก 6 เขต เขตละเท่าๆ กัน ประมาณ 64-65 คน ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ให้ความร่วมมือและเต็มใจทำแบบสอบถาม ในบริเวณสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตึก อาคารสำนักงานที่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

3. นำเสนอแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถามของแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficiency) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่

ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นต้องเกิน 0.7 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 449) เพื่อทดสอบความคงที่ภายในของชุดคำถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตัวแปร	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α)
<u>คุณภาพการให้บริการ</u>		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4	0.899
2. ด้านความมั่นใจ	4	0.884
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4	0.862
4. ด้านความใส่ใจ	4	0.936
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4	0.871
<u>ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร</u>		
1. ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ	4	0.910
2. ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย	4	0.879
3. ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม	4	0.902
4. ความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม	4	0.962

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้มาจากการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทฤษฎี แนวความคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- เพศชาย
- เพศหญิง

2. อายุ แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงอายุ โดยอ้างอิงจากสำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย เรื่องสถานการณ์ และแนวโน้มของปัญหาสุขภาพ

ในแต่ละกลุ่มอายุกลุ่มวัยทำงาน (15-60 ปี) (http://advisor.anamai.moph.go.th/: 15 เมษายน 2557) โดยผู้วิจัยเริ่มต้นช่วงอายุที่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บริโภคที่มีรายได้ประจำจากการทำงานและบรรลุนิติภาวะ มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 20 – 29 ปี
- 30 – 39 ปี
- 40 – 49 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- โสด
- สมรส มีบุตร
- สมรส ไม่มีบุตร

4. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับกาวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีตำตอบให้เลือกดังนี้

- นักศึกษา
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- เจ้าของกิจการ
- อื่นๆ โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยอ้างอิงจากอัตราเงินเดือนขั้นต่ำของข้าราชการวุฒิปริญญาตรี (ประกาศกระทรวงการคลังวันที่ 1 มกราคม 2555, www.matichononline.com) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 15,000 – 25,000 บาท
- 25,001 - 35,000 บาท
- 35,001 - 45,000 บาท
- 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ 4 ข้อ ด้านความมั่นใจ 4 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพ 4 ข้อ ด้านความใส่ใจ 4 ข้อ ด้านการตอบสนองลูกค้า 4 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

ระดับลักษณะ	**คะแนน**
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายโดยอาศัยสูตรคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 25) ดังต่อไปนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น (Interval)} = \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม 4 ข้อ และด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีต่อสังคม 4 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

ระดับลักษณะ	**คะแนน**
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายโดยอาศัยสูตรคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 25) ดังต่อไปนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น (Interval)} = \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม ซึ่งมีคำถามลักษณะปลายเปิด (Opened-ended Questionnaire) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ประเภทของกองทุนรวมที่ซื้อ จำนวนเงินลงทุน และระยะเวลาถือครองการลงทุน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)โดยมุ่งเน้นศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 385 คน ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีขั้นตอนการเก็บดังนี้
ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร สร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกตามกระบวนการจำนวน 385 ชุด

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบ 385 ชุด ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ทางคณะผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกออกได้ 2 ลักษณะคือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณาคือการแสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน 1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 5 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 6 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 7 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 9 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean $\bar{x}$) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

n – 1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพ

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิแอลฟ่า (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34)

$$\alpha = \frac{k\ \overline{Co\,\mathrm{var}\,iance} / \overline{Variance}}{1+(k-1)\overline{Co\,\mathrm{var}\,iance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่กำหนด

K แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม

$\overline{Co\,\mathrm{var}\,iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \propto \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 302)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \ldots\ldots\ldots + e \ ; \ I = 1, 2, \ldots\ldots N$$

เมื่อ Y แทน ตัวแปรตาม

X แทน ตัวแปรอิสระ

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ $\hat{y}$ (hat)

β_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i(X)

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 316) กำหนดได้ดังนี้

ค่าความสัมพันธ์	**ระดับความสัมพันธ์**
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์เลย
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression)

R^2_{Adj} แทน ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว

Beta แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

H_0 แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)

H_1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตาราง 1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	30.60
หญิง	267	69.40
รวม	**385**	**100.00**
อายุ		
20 – 29 ปี	95	24.70
30 – 39 ปี	213	55.30
40 – 49 ปี	62	16.10
50 ปีขึ้นไป	15	3.90
รวม	**385**	**100.00**
สถานภาพสมรส		
โสด	243	63.10
สมรส ไม่มีบุตร	61	15.80
สมรส มีบุตร	81	21.00
รวม	**385**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.60
ปริญญาตรี	260	67.50
สูงกว่าปริญญาตรี	111	28.80
รวม	**385**	**100.00**

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักศึกษา	6	1.60
พนักงานบริษัทเอกชน	272	70.60
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	12.20
เจ้าของกิจการ	38	9.90
อื่นๆ	22	5.70
รวม	**385**	**100.00**
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	18	4.70
15,001 – 30,000 บาท	142	36.90
30,001 – 45,000 บาท	104	27.00
45,001 บาทขึ้นไป	121	31.40
รวม	**385**	**100.00**

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 และเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคืออายุ 20 – 29 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมาคือสมรส มีบุตร จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และสมรสไม่มีบุตร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.50 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 เจ้าของกิจการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต แม่บ้าน และอาชีพอิสระ (Freelance) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) โดยการ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ
สามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนได้ถูกต้องแม่นยำ	3.66	0.767	มาก
มีการแจ้งเตือนถึงระดับความเสี่ยงในการลงทุน	3.73	0.872	มาก
ทำรายการซื้อ ขาย ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.86	0.867	มาก
สามารถให้บริการตามที่ได้สัญญากับผู้ลงทุนไว้	3.74	0.783	มาก
รวม	**3.74**	**0.708**	**มาก**

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การทำรายการซื้อขาย ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถให้บริการตามที่ได้สัญญากับผู้ลงทุนไว้ มีการแจ้งเตือนถึงระดับความเสี่ยงในการลงทุน และสามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนได้ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.73 และ 3.66 ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ
แนะนำข้อมูลการลงทุนอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจลงทุน	3.66	0.792	มาก
ให้คำแนะนำที่มีคุณภาพโดยมีแหล่งอ้างอิงข้อมูลชัดเจน	3.66	0.861	มาก
ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทุนไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ	3.98	0.794	มาก
ไม่ให้คำแนะนำในหลักทรัพย์ที่ตนไม่มีความเชี่ยวชาญ	3.69	0.855	มาก
รวม	**3.74**	**0.702**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทุนไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไม่ให้คำแนะนำในหลักทรัพย์ที่ตนไม่มีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แนะนำข้อมูลการลงทุนอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจลงทุน และให้คำแนะนำที่มีคุณภาพโดยมีแหล่งอ้างอิงข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 3.66

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.05	0.703	มาก
พูดคุยด้วยวาจาสุภาพ	4.12	0.698	มาก
มีเครื่องมือพร้อมให้บริการ ได้แก่ เอกสารแนะนำกองทุน	3.97	0.783	มาก
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการ ได้แก่ iPad Notebook	3.73	0.926	มาก
รวม	**3.96**	**0.654**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พูดคุยด้วยวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีเครื่องมือพร้อมให้บริการ ได้แก่ เอกสารแนะนำกองทุน และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการ ได้แก่ iPad Notebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.97 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ
สามารถสื่อสารรายละเอียดกองทุนให้เข้าใจได้ง่าย	3.77	0.820	มาก
สามารถนำเสนอกองทุนได้ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน	3.74	0.772	มาก
มีการปรับปรุงติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.60	0.899	มาก
ผู้ลงทุนสามารถติดต่อเข้าพบได้อย่างสะดวก	3.74	0.849	มาก
รวม	**3.71**	**0.749**	**มาก**

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถสื่อสารรายละเอียดกองทุนให้เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถนำเสนอกองทุนได้ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน และผู้ลงทุนสามารถติดต่อเข้าพบได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 3.74 และมีการปรับปรุงติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับการให้บริการมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ
ปฏิบัติตามที่ผู้ลงทุนต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.74	0.765	มาก
ช่วยเหลือเมื่อผู้ลงทุนพบปัญหาได้อย่างเร่งด่วน	3.61	0.841	มาก
มีการแจ้งให้ทราบถึงสินค้าและบริการใหม่ๆอยู่เสมอ	3.70	0.821	มาก
มีความเต็มใจในการให้บริการ	3.97	0.791	มาก
รวม	**3.75**	**0.704**	**มาก**

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปฏิบัติตามที่ผู้ลงทุนต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีการแจ้งให้ทราบถึงสินค้าและบริการใหม่ๆอยู่เสมอ และช่วยเหลือผู้ลงทุนเมื่อพบปัญหาได้อย่างเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.70 และ 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic Responsibilities) ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal Responsibilities) ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical Responsibilities) และ ความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม (Philanthropic Responsibilities) โดยการ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการแสดงออก
มีกองทุนให้เลือกหลากหลายประเภทตามความต้องการ	4.01	0.755	มาก
มีการกระจายความเสี่ยงของเงินไปในตราสารลงทุนหลากหลาย	3.97	0.758	มาก
เน้นความปลอดภัยของเงินลงทุนเป็นสำคัญ	3.82	0.774	มาก
มีผลการดำเนินงานของกองทุนเป็นที่น่าพอใจ	3.94	0.744	มาก
รวม	**3.93**	**0.662**	**มาก**

จากตาราง 7 พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีกองทุนให้เลือกหลากหลายประเภทตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการกระจายความเสี่ยงของเงินไปในตราสารลงทุนหลากหลาย มีผลการดำเนินงานของกองทุนเป็นที่น่าพอใจ และเน้นความปลอดภัยของเงินลงทุนเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.94 และ 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย

ด้านกฎหมาย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการแสดงออก
มีการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน	3.98	0.752	มาก
แสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ลงทุนไว้ชัดเจน	3.98	0.769	มาก
แสดงอัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายไว้ชัดเจน	3.96	0.826	มาก
มีช่องทางให้ร้องเรียนเมื่อได้รับบริการไม่เหมาะสม	3.76	0.891	มาก
รวม	**3.91**	**0.727**	**มาก**

จากตาราง 8 พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านกฎหมาย โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน และแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ลงทุนไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แสดงอัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายไว้ชัดเจน และมีช่องทางให้ร้องเรียนเมื่อได้รับบริการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการแสดงออก
นำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ตรงตามที่แจ้งผู้ลงทุนไว้	3.96	0.778	มาก
มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ	3.82	0.787	มาก
มีหน่วยงานหรือ Call Center สำหรับช่วยเหลือดูแลลูกค้า	3.70	0.859	มาก
นำเสนอผลดำเนินงานต่อสาธารณชนอย่างถูกต้อง ไม่บิดเบือน	3.85	0.791	มาก
รวม	**3.83**	**0.720**	**มาก**

จากตาราง 9 พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านจริยธรรม โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ตรงตามที่แจ้งผู้ลงทุนไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ นำเสนอผลดำเนินงานต่อสาธารณชนอย่างถูกต้อง ไม่บิดเบือน มีการพัฒนาบุคลากร

เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ และมีหน่วยงานหรือ Call Center สำหรับช่วยเหลือดูแลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82 และ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม

ด้านการเป็นคนดีของสังคม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการแสดงออก
ร่วมบริจาคเงิน สิ่งของต่างๆ แก่ชุมชน	3.44	0.899	มาก
ส่งเสริมการสร้างงาน สร้างอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคน	3.39	0.896	ปานกลาง
สนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ การศึกษา กีฬา ศาสนา	3.41	0.909	มาก
มีการส่งเสริมการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	3.39	0.920	ปานกลาง
รวม	**3.41**	**0.852**	**มาก**

จากตาราง 10 พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ร่วมบริจาคเงิน สิ่งของต่างๆ แก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ การศึกษา กีฬา ศาสนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่งเสริมการสร้างงาน สร้างอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคน และมีการส่งเสริมการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 3.39

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพ-มหานคร ได้แก่ จำนวนเงินลงทุนและระยะเวลาถือครองการลงทุนของกองทุนรวมตราสารหนี้ กองทุนรวมตราสารทุน กองทุนรวมผสม กองทุนรวมต่างประเทศ กองทุนรวม RMF กองทุนรวม LTF และรวมเฉลี่ย

ตาราง 11 พฤติกรรมการลงทุน

		Min	Max	$\overline{X}$	S.D.
กองทุนรวมตราสารหนี้	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	2,000,000	105,007.27	273,238.576
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	7	1.37	1.886
กองทุนรวมตราสารทุน	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	10,000,000	263,457.14	933,999.944
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	10	1.62	1.988
กองทุนรวมผสม	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	6,500,000	158,857.14	662,663.292
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	10	1.18	1.819
กองทุนรวมต่างประเทศ	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	3,000,000	57,225.97	253,023.279
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	6	0.84	1.462
กองทุนรวม RMF	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	1,000,000	38,649.35	127,741.272
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	10	0.79	1.593
กองทุนรวม LTF	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	0	1,000,000	75,141.82	163,483.789
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	0	12	1.59	2.090
รวมเฉลี่ย	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	2,000	10,000,000	698,338.70	1,425,806.260
	ระยะเวลาลงทุน (ปี)	1	6	1.38	6.270

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร สามารถจำแนกได้ดังนี้

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 105,007.27 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 2,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 273,238.576 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 7 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.886 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 263,457.14 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 10,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 933,999.944 บาท ด้านระยะเวลาถือครอง

การลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.988 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 158,857.14 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 6,500,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 662,663.292 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.819 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 57,225.97 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 3,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 253,023.279 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 6 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.462 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38,649.35 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 1,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 127,741.272 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.593 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75,141.82 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 1,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 163,483.789 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 12 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.090 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเฉลี่ย ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 698,338.70 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 2,000 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 10,000,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1,425,806.260 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 1 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 6 ปีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.270 ปี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: คุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: คุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: คุณภาพการบริการ ด้านความใส่ใจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: คุณภาพการบริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 6 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 7 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 9 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_0: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

H_1: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 12 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-14335.303		-.146	.884
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	-30529.383	-0.79	-.944	.346
- ความมั่นใจ	114046.403	.293	3.056	.002
- ลักษณะทางกายภาพ	58987.879	.141	1.769	.078
- ความใส่ใจ	-12502.265	-.034	-.314	.753
- การตอบสนองลูกค้า	86577.661	.223	-1.988	.048
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	39115.835	.095	1.094	.275
- ด้านกฎหมาย	-57101.476	-.152	-1.472	.042
- ด้านจริยธรรม	35582.285	.094	.798	.425
- การเป็นคนดีของสังคม	-36047.927	-.112	-1.578	.115
Adjusted R Square (R^2)		.025		
Sig.		.028		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 13 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจและด้าน

การตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .293, .223 และ -.152 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .025 และค่า Sig. เท่ากับ 0.028 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจและด้านการตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุน .5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น 114,046.403 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น 86,577.661 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ลดลง 57,101.476 บาท

ตาราง 13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	272023.379		.826	.410
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	120182.702	.091	1.107	.269
- ความมั่นใจ	-416129.653	-.313	-3.322	.001
- ลักษณะทางกายภาพ	-120558.094	-.084	-1.077	.282
- ความใส่ใจ	-98119.928	-.079	-.735	.463
- การตอบสนองลูกค้า	472151.071	.356	3.229	.001
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	89628.336	.064	.747	.456
- ด้านกฎหมาย	293533.844	.229	2.254	.025
- ด้านจริยธรรม	-337973.155	-.261	-2.258	.025
- การเป็นคนดีของสังคม	-11072.262	-.010	-.144	.885
Adjusted R Square (R^2)		.000		
Sig.		.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 14 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านความมั่นใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมและด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .356, -.313, -.261 และ .229 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .060 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านความมั่นใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมและด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ได้ร้อยละ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่ง

สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เพิ่มขึ้น 472,151.071 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ลดลง 416,129.653 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ลดลง 337,973.155 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เพิ่มขึ้น 293,533.844 บาท

ตาราง 14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-303811.874		-1.336	.182
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	57025.801	.061	.761	.447
- ความมั่นใจ	239063.694	.253	2.766	.006
- ลักษณะทางกายภาพ	145916.965	.144	1.889	.060
- ความใส่ใจ	-166014.172	-.188	-1.803	.072
- การตอบสนองลูกค้า	326653.788	.347	3.238	.001
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-270885.840	-.271	-3.270	.001
- ด้านกฎหมาย	-168533.095	-.185	-1.875	.062
- ด้านจริยธรรม	64362.846	.070	.623	.534
- การเป็นคนดีของสังคม	-104409.909	-.134	-1.973	.049
Adjusted R Square (R^2)		.111		
Sig.		.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 15 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .347, -.271, .253, -.134 และ ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .111 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุนด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ได้ร้อยละ 11.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถ

อธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม เพิ่มขึ้น 326,653.788 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ลดลง 270,885.840 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม เพิ่มขึ้น 239,063.694 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ลดลง 104,409.909 บาท

ตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-77340.901		-.849	.396
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	32782.707	.092	1.092	.276
- ความมั่นใจ	9593.174	.027	.277	.782
- ลักษณะทางกายภาพ	11393.346	.029	.368	.713
- ความใส่ใจ	53810.682	.159	1.458	.146
- การตอบสนองลูกค้า	-120686.753	-.336	-2.986	.003
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	75157.493	.197	2.265	.024
- ด้านกฎหมาย	-36542.191	-.105	-1.015	.311
- ด้านจริยธรรม	37369.745	.106	.903	.367
- การเป็นคนดีของสังคม	-32894.054	-.111	-1.551	.122
Adjusted R Square (R^2)		.121		
Sig.		.050		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 16 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -.336 และ .197 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .021 และค่า Sig. เท่ากับ .050 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ได้ร้อยละ 2.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มี

อิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ลดลง 120,686.753 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เพิ่มขึ้น 75,157.493 บาท

ตาราง 16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-105690.835		-2.317	.021
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	-4709.123	-.026	-.313	.754
- ความมั่นใจ	8426.744	.046	.486	.627
- ลักษณะทางกายภาพ	31895.939	.163	2.058	.040
- ความใส่ใจ	-31981.026	-.188	-1.731	.084
- การตอบสนองลูกค้า	4465.750	.025	.221	.826
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	7550.195	.039	.454	.650
- ด้านกฎหมาย	-26692.309	-.152	-1.480	.140
- ด้านจริยธรรม	62907.534	.355	3.036	.003
- การเป็นคนดีของสังคม	-17739.827	-.118	-1.671	.096
Adjusted R Square (R^2)		.037		
Sig.		.006		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 17 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพเรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม และคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .355 และ .163 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .037 และค่า Sig. เท่ากับ .006 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ได้ร้อยละ 3.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เพิ่มขึ้น 62,907.534 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เพิ่มขึ้น 31,895.939 บาท

ตาราง 17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	5427.734		.094	.925
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	-7758.848	.034	-.407	.045
- ความมั่นใจ	16654.984	.072	.757	.450
- ลักษณะทางกายภาพ	-12741.808	-.051	-.648	.518
- ความใส่ใจ	-82349.856	-.378	-3.511	.001
- การตอบสนองลูกค้า	35863.115	.155	1.396	.164
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	24574.156	.100	1.165	.245
- ด้านกฎหมาย	-22168.586	-.099	-.969	.333
- ด้านจริยธรรม	80611.889	.355	3.065	.002
- การเป็นคนดีของสังคม	-17836.764	-.093	-1.324	.186
Adjusted R Square (R^2)		.052		
Sig.		.001		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 18 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมและคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ-.387 .355 และ .034 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .052 และค่า Sig. เท่ากับ .001 แสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม และคุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ได้ร้อยละ 5.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมา

เกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ลดลง 82,349.856 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เพิ่มขึ้น 80,611.889 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เพิ่มขึ้น 7,758.848 บาท

ตาราง 18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-223727.800		-.436	.663
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	166993.856	.083	.987	.324
- ความมั่นใจ	-28344.655	-.014	-.145	.885
- ลักษณะทางกายภาพ	114894.226	-.053	-.659	.510
- ความใส่ใจ	-337156.565	-.177	-1.622	.016
- การตอบสนองลูกค้า	631869.310	.312	2.774	.006
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-34859.25	-.016	-.186	.852
- ด้านกฎหมาย	-17503.812	-.009	-.086	.931
- ด้านจริยธรรม	-57138.855	-.029	-.245	.807
- การเป็นคนดีของสังคม	-220000.744	.132	-1.842	.016
Adjusted R Square (R^2)		.021		
Sig.		.049		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 19 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .312, -.177 และ -.132 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .021 และค่า Sig. เท่ากับ .049 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม และคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ได้ร้อยละ 2.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย เพิ่มขึ้น 631,869.310 บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ลดลง 337,156.565บาท

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย เพิ่มขึ้น 220,000.744 บาท

ตาราง 19 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	.872		1.291	.197
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	-.173	-.065	-.779	.436
- ความมั่นใจ	.292	.109	1.137	.256
- ลักษณะทางกายภาพ	-.081	-.028	-.351	.726
- ความใส่ใจ	-.472	-.188	-1.726	.085
- การตอบสนองลูกค้า	.028	.010	.092	.026
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-.305	-.107	-1.239	.216
- ด้านกฎหมาย	.616	.238	2.306	.022
- ด้านจริยธรรม	.419	.160	1.364	.173
- การเป็นคนดีของสังคม	-.233	-.105	-1.480	.140
Adjusted R Square (R^2)		.030		
Sig.		.014		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 20 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย และคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .238 และ .010 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .030 และค่า Sig. เท่ากับ 0.014 แสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย และคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ได้ร้อยละ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น .616 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ เพิ่มขึ้น .028 ปี

ตาราง 20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	.994		1.411	.159
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	.698	.249	3.008	.003
- ความมั่นใจ	-.581	-.205	-2.169	.031
- ลักษณะทางกายภาพ	-.357	-.118	-1.492	.136
- ความใส่ใจ	-.285	-.107	-.998	.319
- การตอบสนองลูกค้า	.377	.134	1.205	.229
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-.439	-.146	-1.709	.088
- ด้านกฎหมาย	.882	.323	3.166	.002
- ด้านจริยธรรม	-.278	-.101	-.868	.386
- การเป็นคนดีของสังคม	.170	.073	1.034	.302
Adjusted R Square (R^2)		.030		
Sig.		.014		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 21 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจและด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .323, -.205 และ -.118 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .051 และค่า Sig. เท่ากับ .001 แสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ได้ร้อยละ 5.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหาด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เพิ่มขึ้น .822 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ลดลง .581 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน เพิ่มขึ้น .698 ปี

ตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	.783		1.199	.231
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	.094	.037	.437	.662
- ความมั่นใจ	.191	.074	.767	.443
- ลักษณะทางกายภาพ	-.041	-.015	-.184	.854
- ความใส่ใจ	-.643	-.265	-2.430	.016
- การตอบสนองลูกค้า	.688	.266	2.371	.018
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-.640	-.233	-2.690	.007
- ด้านกฎหมาย	.526	.211	2.038	.042
- ด้านจริยธรรม	-.004	-.002	-.013	.990
- การเป็นคนดีของสังคม	-.068	-.032	-.447	.655
Adjusted R Square (R^2)		.025		
Sig.		.030		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 22 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความการตอบสนองลูกค้าและด้านความใส่ใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ และด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .266, -.265, -.233 และ .211 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .025 และค่า Sig. เท่ากับ .030 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความการตอบสนองลูกค้าและด้านความใส่ใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ และด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ได้ร้อยละ 2.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม

ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม เพิ่มขึ้น .688 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ลดลง .643 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ลดลง .640 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมายพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสมเพิ่มขึ้น .526 ปี

ตาราง 22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	1.176		2.253	.025
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	.072	.035	.420	.675
- ความมั่นใจ	-.492	-.236	-2.479	.014
- ลักษณะทางกายภาพ	-.400	-.179	-2.257	.025
- ความใส่ใจ	.323	.165	1.526	.128
- การตอบสนองลูกค้า	-.270	-.130	-1.167	.244
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	.447	.202	2.348	.019
- ด้านกฎหมาย	.131	.065	.635	.526
- ด้านจริยธรรม	.185	.091	.780	.436
- การเป็นคนดีของสังคม	-.100	-.058	-.823	.411
Adjusted R Square (R^2)		.037		
Sig.		.006		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 23 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ และคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -.236, .202 และ -.179 ตามลำดับ ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .037 และค่า Sig. เท่ากับ .006 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ และคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ได้ร้อยละ 3.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัว

แปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ลดลง .236 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เพิ่มขึ้น .447 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ลดลง .179 ปี

ตาราง 23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	-1.005		-1.754	.080
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	.141	.063	.744	.457
- ความมั่นใจ	-.074	-.033	-.339	.735
- ลักษณะทางกายภาพ	.417	.171	2.140	.033
- ความใส่ใจ	-.341	-.160	-1.468	.143
- การตอบสนองลูกค้า	-.093	-.041	-.368	.713
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	.170	.071	.814	.416
- ด้านกฎหมาย	-.078	-.036	-.346	.729
- ด้านจริยธรรม	.448	.203	1.722	.046
- การเป็นคนดีของสังคม	-.168	-.090	-1.260	.208
Adjusted R Square (R^2)		.021		
Sig.		.046		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 24 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม และคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .203 และ .171 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .021 และค่า Sig. เท่ากับ .046 แสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม และคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ได้ร้อยละ 2.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรมพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เพิ่มขึ้น .448 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เพิ่มขึ้น .417 ปี

ตาราง 24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	1.137		1.596	.111
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	.721	.244	3.069	.002
- ความมั่นใจ	-.027	-.009	-.098	.922
- ลักษณะทางกายภาพ	-.151	-.047	-.624	.533
- ความใส่ใจ	-.702	-.252	-2.432	.015
- การตอบสนองลูกค้า	-.500	-.169	-1.581	.115
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-.057	-.018	-.219	.826
- ด้านกฎหมาย	.677	.236	2.405	.017
- ด้านจริยธรรม	.538	.186	1.663	.097
- การเป็นคนดีของสังคม	-.458	-.187	-2.765	.006
Adjusted R Square (R^2)		.122		
Sig.		.046		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 25 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจและด้านความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมายและด้านการเป็นคนดีของสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -.252, .244, .236และ -.187 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .122 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจและด้านความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมายและด้านการเป็นคนดีของสังคม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ได้ร้อยละ 12.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถ

อธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านใส่ใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ลดลง .702 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เพิ่มขึ้น .721 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมายพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เพิ่มขึ้น .677 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ลดลง .458 ปี

ตาราง 25 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย

ตัวแปร	Unstandardized (B)	Standardized (β)	t	Sig.
(Constant)	3.958		1.822	.069
คุณภาพการบริการ – ความน่าเชื่อถือ	1.552	.176	2.168	.031
- ความมั่นใจ	-.691	-.077	-.837	.403
- ลักษณะทางกายภาพ	-.613	-.064	-.831	.407
- ความใส่ใจ	-2.121	-.254	-2.410	.016
- การตอบสนองลูกค้า	.228	-.026	.237	.813
ความรับผิดชอบต่อสังคม – ด้านเศรษฐกิจ	-.825	-.087	-1.042	.298
- ด้านกฎหมาย	2.754	.320	3.207	.001
- ด้านจริยธรรม	1.308	.150	1.326	.186
- การเป็นคนดีของสังคม	-.858	-.117	-1.697	.091
Adjusted R Square (R^2)		.193		
Sig.		.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ในตาราง 26 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุน ระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจและด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .320, -.254 และ .176 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .093 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจและด้านความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการลงทุนระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมายพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุน

ในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย เพิ่มขึ้น 2.754 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านใส่ใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ลดลง 2.121 ปี

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย เพิ่มขึ้น 1.552 ปี

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่	พฤติกรรมการลงทุน ด้านจำนวนเงินลงทุน						
	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพการให้บริการ							
1. ความน่าเชื่อถือ	✘	✘	✘	✘	✘	✓(+)	✘
2. ความมั่นใจ	✓(+)	✓(-)	✓(+)	✘	✘	✘	✘
3. ลักษณะทางกายภาพ	✘	✘	✘	✘	✓(+)	✘	✘
4. ความใส่ใจ	✘	✘	✘	✘	✘	✓(-)	✓(-)
5. การตอบสนองลูกค้า	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(-)	✘	✘	✓(+)
ความรับผิดชอบต่อสังคม							
6. เศรษฐกิจ	✘	✘	✓(-)	✓(+)	✘	✘	✘
7. กฎหมาย	✓(-)	✓(+)	✘	✘	✘	✘	✘
8. จริยธรรม	✘	✓(-)	✘	✘	✓(+)	✓(+)	✘
9. การเป็นคนดีของสังคม	✘	✘	✓(-)	✘	✘	✘	✓(+)

หมายเหตุ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
✘ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1 หมายถึง กองทุนรวมตราสารหนี้
2 หมายถึง กองทุนรวมตราสารทุน
3 หมายถึง กองทุนรวมผสม
4 หมายถึง กองทุนรวมต่างประเทศ
5 หมายถึง กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ
6 หมายถึง กองทุนรวมหุ้นระยะยาว
7 หมายถึง กองทุนรวมเฉลี่ย

ตาราง 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่	พฤติกรรมการลงทุน ด้านระยะเวลาการถือครองการลงทุน						
	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพการให้บริการ							
1. ความน่าเชื่อถือ	✘	✓(+)	✘	✘	✘	✓(+)	✓(+)
2. ความมั่นใจ	✘	✓(-)	✘	✓(-)	✘	✘	✘
3. ลักษณะทางกายภาพ	✘	✘	✘	✓(+)	✓(+)	✘	✘
4. ความใส่ใจ	✘	✘	✓(-)	✘	✘	✓(-)	✓(-)
5. การตอบสนองลูกค้า	✘	✓(+)	✘	✘	✘	✓(+)	✓(+)
ความรับผิดชอบต่อสังคม							
6. เศรษฐกิจ	✘	✘	✓(-)	✓(+)	✘	✘	✘
7. กฎหมาย	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✘	✘	✓(+)	✓(+)
8. จริยธรรม	✘	✘	✘	✘	✓(+)	✘	✘
9. การเป็นคนดีของสังคม	✘	✘	✘	✘	✘	✓(-)	✘

หมายเหตุ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
✘ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1 หมายถึง กองทุนรวมตราสารหนี้
2 หมายถึง กองทุนรวมตราสารทุน
3 หมายถึง กองทุนรวมผสม
4 หมายถึง กองทุนรวมต่างประเทศ
5 หมายถึง กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ
6 หมายถึง กองทุนรวมหุ้นระยะยาว
7 หมายถึง กองทุนรวมเฉลี่ย

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร” ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการกองทุนรวมและวางแผนเพื่อสร้างและส่งเสริมภาพลักษณ์ให้แก่บริษัท ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1, เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน

3. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อสร้างและส่งเสริมภาพลักษณ์ให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน

4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สมมุติฐานในการทำวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

6. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

7. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

9. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง นักลงทุนในกรุงเทพมหานครที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง (จากสัดส่วนประชากรโดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 222-223) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตรผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ให้ความร่วมมือและเต็มใจทำแบบสอบถาม ในบริเวณสถานที่ต่าง ๆ เช่น ตึก อาคารสำนักงานที่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูล ในเขตปทุมวัน เขตลาดพร้าว เขตมีนบุรี เขตสาทร เขตบางแค และเขตตลิ่งชัน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

3. นำเสนอแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถามของแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficiency) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นต้องเกิน 0.7 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 449) เพื่อทดสอบความคงที่ภายในของชุดคำถาม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้มาจากการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทฤษฎี แนวความคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ 4 ข้อ ด้านความมั่นใจ 4 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพ 4 ข้อ ด้านความใส่ใจ 4 ข้อ ด้านการตอบสนองลูกค้า 4 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม 4 ข้อ และด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีต่อสังคม 4 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวม ซึ่งมีคำถามลักษณะปลายเปิด (Opened-ended Questionnaire) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ จำนวนเงินลงทุน และระยะเวลาถือครองการลงทุน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)โดยมุ่งเน้นศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 385 คน ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีขั้นตอนการเก็บดังนี้
ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร สร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกตามกระบวนการจำนวน 385 ชุด

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบ 385 ชุด ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ทางคณะผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกออกได้ 2 ลักษณะคือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณาคือ การแสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณา การแสดงผลเป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน 1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 5 คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 6 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 7 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 9 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าและผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.50

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การทำรายการซื้อ ขาย ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทุนไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พูดคุยด้วยวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

ด้านความใส่ใจ โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถสื่อสารรายละเอียดกองทุนให้เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีกองทุนให้เลือกหลากหลายประเภทตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก

ด้านกฎหมาย โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน และแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ลงทุนไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก

ด้านจริยธรรม โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ตรงตามที่แจ้งผู้ลงทุนไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก

ด้านการเป็นคนดีของสังคม โดยภาพรวมมีการแสดงออกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ร่วมบริจาคเงิน สิ่งของต่างๆ แก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพ-มหานคร

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 105,007.27 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 2,000,000

บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 7 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 263,457.14 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 10,000,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 158,857.14 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 6,500,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 57,225.97 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 3,000,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 6 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38,649.35 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 1,000,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 10 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75,141.82 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 1,000,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 0 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 12 ปี

พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเฉลี่ย ด้านจำนวนเงินลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 698,338.70 บาท จำนวนเงินลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 2,000 บาท จำนวนเงินสูงสุดเท่ากับ 10,000,000 บาท ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ปี จำนวนปีลงทุนต่ำสุดเท่ากับ 1 ปี จำนวนปีลงทุนสูงสุดเท่ากับ 6 ปี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) สรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ และด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม และด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนใน

กองทุนรวมตราสารทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 9 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิจัย “คุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวเพียงกองทุนเดียว จากการศึกษาลักษณะของกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จะเหมาะสำหรับคนทุกกลุ่มที่ต้องการลงทุนในหุ้นระยะยาว แต่อาจไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับการลงทุนในหุ้น หรือไม่มีเวลาติดตามการลงทุนอย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้ลงทุนจะต้องเข้าใจและยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน รวมทั้งเงื่อนไขเกี่ยวกับระยะเวลาในการลงทุน ดังนั้นผู้ให้บริการกองทุนรวมจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนได้ถูกต้องแม่นยำเพื่อเพิ่มพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ยังมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันด้วย หมายความว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ ได้นิยามเกณฑ์ของความไว้ใจ หรือความน่าเชื่อถือไว้ว่า ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ และยังสอดคล้องกับดวงกมล กรมาทิตย์สุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการต่อ

พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านความมั่นคง ภาพลักษณ์ด้านตราสินค้าภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ และภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ในด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านช่วงเวลาของวันที่ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาของวันที่ใช้บริการ และช่วงวันของเดือนที่ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนอง ด้านความเห็นอกเห็นใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทของบริการที่มาใช้

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยจากการศึกษาลักษณะของกองทุนพบว่า กองทุนตราสารหนี้ กองทุนรวมผสมมีระดับความเสี่ยงต่ำกว่ากองทุนรวมตราสารทุนและกองทุนรวมต่างประเทศ เหมาะสำหรับนักลงทุนที่รับความเสี่ยงได้น้อย เมื่อได้รับคำแนะนำการลงทุนจึงสามารถตัดสินใจลงทุนได้อย่างรวดเร็ว แต่ในขณะที่กองทุนรวมตราสารทุนและกองทุนรวมต่างประเทศต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวในการจัดการลงทุน จึงต้องพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลการลงทุนอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจลงทุนมากกว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับ แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ ได้นิยามเกณฑ์ของความมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัย และยังสอดคล้องกับสมบูรณ์ ขวัญสง (2546) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมพบว่า เมื่อพิจารณาด้านความเชื่อมั่นที่ลูกค้าได้รับ ทราบว่าข้อมูลส่วนใหญ่จะได้รับจากพนักงานของสถาบันการเงินที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุน รวมถึงในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดให้ผู้ที่มีสิทธิ์ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม IP (Investment Planner) และมีใบอนุญาตให้จำหน่ายหน่วยลงทุนเท่านั้น เพื่อความโปร่งใสในการบริหารกองทุนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและให้ลูกค้ามั่นใจในการลงทุนสูงขึ้นด้วย

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยจากการศึกษาพบว่าเนื่องจากกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมต่างประเทศ มีเงื่อนไขและรายละเอียดการลงทุน

ค่อนข้างมาก ผู้ลงทุนจึงให้ความสำคัญกับเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้อำนวยความสะดวกมากขึ้นและทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับ แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml; & Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ ได้นิยามเกณฑ์สิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับกู้เกียรติ์ สุขพุฒ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาหาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติ ของธนาคารทหารไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารก่อนปี พ.ศ.2540 ประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมากในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรีอันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอ

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ เป็นรายด้าน พบว่า การปรับปรุงติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอนั้น มีระดับการบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาพรวม เป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการกองทุนรวมของเขานั้น ขาดการติดต่ออย่างสม่ำเสมอจึงทำให้เกิดพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม กับลดาวัลย์ พงษ์พันธ์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม กรณีศึกษา บลจ.ฟินันซ่า จำกัด พบว่า ผู้ลงทุนจะให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลจากพนักงาน ตัวแทน / บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่ติดต่อไปโดยตรงมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการรับรู้ข้อมูล/ข่าวสารทางการโฆษณาวิทยุน้อยที่สุด

5. คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองลูกค้า เป็นรายด้าน พบว่า การได้รับความช่วยเหลือเมื่อผู้ลงทุนพบปัญหาได้อย่างเร่งด่วน มีระดับการบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาพรวม เป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการกองทุนรวมของเขานั้นละเลยไม่ให้ความสำคัญจึงทำให้เกิดพฤติกรรมที่เน้นการลงทุนระยะเวลาสั้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

(2539: 291) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ว่าสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด คำโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

6. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยจากการศึกษาลักษณะของกองทุนและผู้ลงทุนพบว่า ในภาวะที่เศรษฐกิจไทยยังทรงตัว กองทุนรวมต่างประเทศจะได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ลงทุนต้องการกระจายความเสี่ยงของเงินไปในตราสารลงทุนหลากหลาย เช่น น้ำมัน ทองคำ หรือหุ้นต่างประเทศ ซึ่งการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศนั้นถือเป็นการลงทุนทางเลือกอีกทางหนึ่งเพื่อเพิ่มโอกาสในการลงทุนจากกองทุนรวมในประเทศได้ สอดคล้องกับลิตเติล (Little. 2002) ในเรื่องการบริหารความน่าเชื่อถือ พบว่าความน่าเชื่อถือมีความเชื่อมโยงกับความสามารถในการประกอบการของบริษัท ซึ่งพบว่าบริษัทที่สามารถจัดการความสัมพันธ์และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นองค์รวมได้นั้นจะส่งผลต่อยอดขายได้มากขึ้นถึง 4 เท่า นั่นก็คือถ้าธนาคารสามารถปฏิบัติจนผู้บริโภคสามารถรับรู้ในความรับผิดชอบทางด้านเศรษฐกิจได้ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคก็จะสูงขึ้นด้วย

7. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เป็นรายด้าน พบว่าผู้ลงทุนให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงินและแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ลงทุนไว้ชัดเจนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ลงทุนมีความสนใจในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นและบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการลงทุนทั้งด้านจำนวนเงินลงทุนและระยะเวลาถือครองการลงทุนเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับ กัลยา เนติประวัติ (2544) กล่าวว่าความโปร่งใสเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การ

ทุกองค์การให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน และระดับองค์กร ความโปร่งใสในการบริหารธุรกิจนั้น เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยมิได้เป็นการแสวงหากำไรส่วนตัวของผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่แต่อย่างใด มีการบริหารจัดการในสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยจากการศึกษาพบว่าเนื่องจากกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ที่ปัจจุบันมีหลากหลายระดับความเสี่ยงตลอดจนมีเงื่อนไขและรายละเอียดการลงทุนค่อนข้างมาก ผู้ลงทุนจึงให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการและการปฏิบัติได้ตรงตามที่แจ้งผู้ลงทุนไว้ สอดคล้องกับวัชรียา สุขศรี (2548) พบว่าผู้ประกอบธุรกิจ SMEs และ MNEs ให้ความรับผิดชอบสังคมโดยรวม ด้านมนุษยธรรม ด้านจริยธรรม ด้านกฎหมายและด้านเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ การปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กิจการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลิตสินค้าที่มุ่งความปลอดภัยต่อผู้บริโภค มุ่งใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสูญเสียน้อยที่สุดและให้ความสำคัญกับการปรับปรุงองค์กรด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กรและด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

9. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับ วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นปัจจัยหลักที่ธุรกิจทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และบริษัทข้ามชาติ (MNEs) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน การที่ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้ผลตอบแทนต่อสังคมเป็นอย่างดี สามารถทำให้ผลดำเนินงานของกิจการดีขึ้นทั้งด้านการควบคุมภายในขององค์กรและด้านการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ซึ่งได้แบ่งขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม (Area of Social Responsibility) ไว้ว่าธุรกิจ ซึ่งให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมเชื่อว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมการรู้จักบริษัทและสร้างความรู้สึกทัศนคติที่ดีให้เกิดกับบริษัทได้ ทัศนะที่ให้การสนับสนุนเหตุการณ์ด้านวัฒนธรรมถือว่าเป็นการลงทุนที่มีคุณภาพ เป็นการลงทุนด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับชุมชน ลูกค้า ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรและผู้มีส่วนในผลประโยชน์ขององค์กร ถือว่าสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับกลุ่มเหล่านี้ได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ทั้งด้านจำนวนเงินลงทุนและด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งเป็นกองทุนที่เน้นการลงทุนในหุ้นและมีเงื่อนไขการลงทุนที่ผู้ลงทุนจะต้องเข้าใจและยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนดังกล่าว ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนและการทำรายการซื้อขายได้อย่างถูกต้องแม่นยำเพื่อเพิ่มพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว โดยการฝึกฝนการทำงานให้เกิดความชำนาญ บริษัทควรมีข้อปฏิบัติงานชัดเจนและมีฝ่ายตรวจสอบการทำงานรายวันอีกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น จะทำให้ผู้ลงทุนเกิดความไว้วางใจและมีพฤติกรรมการลงทุนเพิ่มมากขึ้น

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ และกองทุนรวมผสม โดยจากการศึกษาลักษณะของกองทุนพบว่า กองทุนตราสารหนี้และกองทุนรวมผสมมีระดับความเสี่ยงต่ำถึงปานกลาง เหมาะสำหรับนักลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ต่ำ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ดีที่ผู้ให้บริการควรทำการสื่อสารให้ผู้ลงทุนได้ทราบว่า กลยุทธ์หรือนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้ ไม่ได้เน้นว่าจะต้องได้รับผลตอบแทนที่สูงเหนือกว่าคู่แข่งเพียงอย่างเดียว แต่จะเน้นเรื่องความสม่ำเสมอของผลตอบแทน ภายใต้ความเสี่ยงในระดับที่เหมะสม และความปลอดภัยของเงินลงทุนเป็นสำคัญเพื่อเพิ่มความมั่นใจและนำมาซึ่งพฤติกรรมการลงทุนที่เพิ่มมากขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ เนื่องจากกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมต่างประเทศ มีเงื่อนไขและรายละเอียดการลงทุนค่อนข้างมาก ผู้ลงทุนจึงให้ความสำคัญกับเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้อำนวยความสะดวก ตลอดจนมีความพร้อมและความชำนาญในการใช้เอกสารต่างๆ เช่น เอกสารแนะนำกองทุน หรือหนังสือชี้ชวน และต้องมีภาพลักษณ์ของการเป็นผู้ให้บริการที่มีความพร้อมทั้งกิริยาวาจาและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย จะนำมาซึ่งพฤติกรรมการลงทุนที่เพิ่มมากขึ้นได้

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครอง

การลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ เป็นรายด้าน พบว่า การปรับปรุงติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอนั้น มีระดับการบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาพรวม เป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการกองทุนรวมของเขานั้น ขาดการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการปรับปรุงติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันจึงทำให้เกิดพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม ดังนั้นผู้ให้บริการเมื่อทำการแนะนำกองทุนแล้ว ต้องมีความใส่ใจติดตามผลการลงทุน หรือมีการอัพเดทข้อมูลให้กับผู้ลงทุนอยู่เสมอ ควรติดตามและส่งรายงานผลการลงทุนเฉลี่ยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5. คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ และการปฏิบัติตามที่ผู้ลงทุนต้องการได้อย่างรวดเร็วผู้ลงทุนรับรู้ถึงการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทต้องฝึกอบรม ปลูกฝังจิตสำนึกของการมีจิตในการให้บริการที่ดี (Service Mind) รักงานบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมอำนวยความสะดวกให้กับผู้ลงทุนให้ไม่ต้องรอนาน ฝึกฝนทักษะการทำงานจนเกิดความชำนาญ ซึ่งจะทำให้ผู้ลงทุนนั้นเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการและมีพฤติกรรมการกลับมาลงทุนเพิ่มอีกในครั้งถัดไป อีกทั้งยังเป็นการการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวบุคลากรและตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทอีกด้วย

6. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยจากการศึกษาลักษณะของกองทุนและผู้ลงทุนพบว่า ในภาวะที่เศรษฐกิจไทยยังทรงตัว กองทุนรวมต่างประเทศจะได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ลงทุนต้องการกระจายความเสี่ยงของเงินไปในตราสารลงทุนหลากหลาย เช่น น้ำมัน ทองคำ หรือหุ้นต่างประเทศ เพื่อเพิ่มโอกาสในการลงทุน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆ เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจ หรืออัตราดอกเบี้ย และสามารถให้คำแนะนำผู้ลงทุนให้ลดความเสี่ยงต่างๆได้โดยเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน เช่น หากดอกเบี้ยอยู่ในช่วงขาขึ้น การลงทุนในทั้งหุ้นและตราสารหนี้จะทำให้นักลงทุนได้ผลตอบแทนที่ดีกว่าการถือตราสารหนี้เพียงอย่างเดียว หรือกระจายการลงทุนไปในหลายๆ ประเทศหรือเลือกลงทุนในบริษัทที่มีกิจการอยู่ในหลายประเทศ เป็นต้น

7. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมผสม ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนเฉลี่ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อกฎหมาย เป็นรายด้าน พบว่าผู้ลงทุนให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงินและแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ลงทุนไว้ชัดเจนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ลงทุนมีความสนใจในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นและบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการลงทุนทั้งด้านจำนวนเงินลงทุนและระยะเวลาถือครองการลงทุนเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นบริษัทควรมีแผนปฏิบัติการให้ชัดเจน เช่น การเปิดเผยข้อมูลการลงทุน ประเภทของสินทรัพย์ที่นำไปลงทุน อัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขาย ในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน ตลอดจนต้องเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนมากกว่าการทำประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวในวงแคบ เนื่องจากมีผลทำให้ผู้ลงทุนมีความมั่นใจ นอกจากจะส่งผลให้มีพฤติกรรมการลงทุนและระยะเวลาลงทุนเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องความโปร่งใสให้แก่บริษัทได้อีกด้วย

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับ ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยจากการศึกษาพบว่ากองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาวปัจจุบันมีหลากหลายระดับความเสี่ยงตลอดจนมีเงื่อนไขและรายละเอียดการลงทุนค่อนข้างมาก ผู้ลงทุนจึงให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการและการปฏิบัติได้ตรงตามที่แจ้งผู้ลงทุนไว้ ปัจจุบันผู้ให้บริการกองทุนรวมสามารถเพิ่มความเป็นมืออาชีพได้โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มจากหลักสูตรต่างๆที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ จากสถาบันการเงินต่างๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรม การกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) ศูนย์อบรมไทยพีเอฟเอ (Thai Professional Finance Academy) เป็นต้น

9. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ด้านการเป็นคนดีของสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านจำนวนเงินลงทุนเฉลี่ย ด้านจำนวนเงินลงทุนในกองทุนรวมผสม และด้านระยะเวลาถือครองการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นบริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมให้ประชาชนได้รับรู้ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น โดยเน้นกิจกรรมที่ดีและ

สอดคล้องกับธุรกิจ เพื่อผลักดันให้ประชาชนเกิดการรับรู้ถึงการแสดงออกที่แท้จริงในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัท เพื่อส่งผลในทางบวกของภาพลักษณ์บริษัทมากยิ่งขึ้นจนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาซื้อสินค้าอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ลงทุนที่มีต่อการลงทุนในกองทุนรวมแต่ละประเภทอย่างละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสินค้าและเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้ทัดเทียมคู่แข่งต่อไป

2. ควรทำการศึกษาเจาะลึกถึงกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผู้ลงทุนต้องการตลอดจนศึกษากิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทคู่แข่ง เพื่อเปรียบเทียบจุดแข็ง จุดอ่อนของกิจกรรม และนำไปปรับปรุงกิจกรรมของบริษัทให้ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา เนติประวัติ. (2544). *การยอมรับรูปแบบการจัดองค์การทางสังคมแบบใหม่ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในองค์กรภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ.* ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กู้เกียรติ สุขพุฒ. (2540). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย.* กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2555). *แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ.* กรุงเทพฯ: เมจิก เพลส.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงกมล กรมาทิตย์สุข. (2550). *อิทธิพลของภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการต่อพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2556). (ออนไลน์). *ตลาดหลักทรัพย์จับมือ บลจ.ชวนคนไทยใช้กองทุนรวม*. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2557. จาก http://www.set.or.th/set/newsdetails.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

นิธิศ หัตถาการุณย์. (2548). *พฤติกรรมการลงทุนในหลักทรัพย์ของนักลงทุนประเภทบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปัทมรัฏ ธรรมธิ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ปรีชา จำปาแดง. (2546). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมของผู้ลงทุนรายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.* กรุงเทพฯ. อินโฟเพลส.

ไพโรจน์ ฤทธิ์ล้ำเลิศ. (2546). *ภาพลักษณ์บริการและการโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี่ ลี. (2551). *บรรษัทภิบาล (ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร) ทำการกุศลเพื่อภาพลักษณ์องค์กรและตอบสนองประเด็นสังคม.* แปลโดย ม.ร.ว. รมณียฉัตร แก้วกิริยา. กรุงเทพฯ: ยูนิเวอร์แซล พับลิชิ่ง.

ยุทธการ คล้ายโอภาส. (2553). *ภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลดาวัลย์ พงษ์พันธ์. 2549. *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม กรณีศึกษา บลจ. ฟินันซ่า จำกัด.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัชรียา สุขศรี. (2548). *ผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและบริษัทข้ามชาติไทย.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: พัฒนศึกษา.

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555). (ออนไลน์). *เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม.* สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2557 จาก http://www.sec.or.th/infocenter/th/pub/other/CSR.pdf

สมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC). (2557). (ออนไลน์). *ภาพรวมอุตสาหกรรมจัดการลงทุน.* สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2557 จาก http://oldweb.aimc.or.th/21_infostats_classification.php

สุเมธ กาญจนพันธุ์. (2551). *กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.). (2556). (ออนไลน์). *ตลาดทุนกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2557 จาก http://www.sec.or.th/ TH/MarketDevelopment/Documents/marketdev_stabledev.pdf

สมบูรณ์ ขวัญสง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Arthur D. Little GmbH. (2002). *Economic Effects of the EU Substances Policy*. Wiesbaden.

Buzzell, Robert D.; & Bradley, T. Gale. (1987). The PIMS Principles. New York: The Free Press.

Carroll, A.B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business Horizons, 34(4), 39-48. Retrieved March 20, 2007, from Business Source Complete.

Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill

Cronin, J.J.; & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing*. 56(7): 55-68.

Gronroos. C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*. 20(1): 3-17.

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management

Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Loudon, David; & Albert J. Deller Bitta. (1990). *Consumer Behavior*: Concepts and *Application.* 3rd ed. New York: Richard D. Irwin.

Mondy R. Wayne. (1995). *Management*. New Jersey: Prentice Hall

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67: 420-450

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1994, January). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality*:* Implication for Further Research. *Journal of Marketing*. 58: 111-124.

Samuel C. Certo. (2003). *Modern Management.* New Jersey: Prentice Hall.

Schiffman, Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Lestie Lazar. (2007). *Consumer Behavior*. London: Prentice- Hall.

----------. (2010). *Consumer Behavior*. London: Prentice-Hall.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs, N.J.: Prentice-Hall.

Zeithaml, V.A.; & Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.

Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*. 14(6): 12-22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเลขที่

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง
คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยผู้วิจัยจะนำผลของการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านกองทุนรวมต่อไป ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ
ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ
   ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30- 39 ปี
   ☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส
   ☐ โสด ☐ สมรส ไม่มีบุตร
   ☐ สมรส มีบุตร

4. ระดับการศึกษา
   ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
   ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
   ☐ นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ
   ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   ☐ 15,000 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 35,000 บาท
   ☐ 35,001 – 45,000 บาท ☐ 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2
คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง ในการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่าผู้ให้บริการกองทุนรวม มีการให้บริการในด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความน่าเชื่อถือ					
1.1 ผู้ให้บริการสามารถอธิบายรายละเอียดการลงทุนในกองทุนรวมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
1.2 ผู้ให้บริการมีการแจ้งเตือนถึงระดับความเสี่ยงในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ					
1.3 ผู้ให้บริการทำรายการซื้อ ขาย โอน สับเปลี่ยนกองทุนรวมของผู้ลงทุนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
1.4 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่ได้สัญญากับผู้ลงทุนไว้					
2. ความมั่นใจ					
2.1 ผู้ให้บริการแนะนำข้อมูลการลงทุนในกองทุนรวมอย่างครบถ้วนก่อนผู้ลงทุนตัดสินใจลงทุน					
2.2 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีคุณภาพโดยมีแหล่งอ้างอิงข้อมูลชัดเจน					
2.3 ผู้ให้บริการไม่นำข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลการลงทุนของผู้ลงทุนไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ					
2.4 ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำในหลักทรัพย์ที่ตนเองไม่มีความเชี่ยวชาญ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ลักษณะทางกายภาพ					
3.1 ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.2 ผู้ให้บริการพูดคุยด้วยวาจาสุภาพ					
3.3 ผู้ให้บริการมีเครื่องมือพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ เอกสารแนะนำกองทุน หนังสือชี้ชวนฯ					
3.4 ผู้ให้บริการมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ iPad Computer Notebook					
4. ความใส่ใจ					
4.1 ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารข้อมูลรายละเอียดกองทุนรวมให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้ง่าย					
4.2 ผู้ให้บริการสามารถนำเสนอกองทุนรวมได้ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน					
4.3ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงและติดตามข้อมูลผู้ลงทุนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
4.4 ผู้ลงทุนสามารถติดต่อเข้าพบผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก					
5. การตอบสนองลูกค้า					
5.1 ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามที่ผู้ลงทุนต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
5.2 ผู้ให้บริการดำเนินการช่วยเหลือเมื่อผู้ลงทุนพบปัญหาได้อย่างเร่งด่วน					
5.3 ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ทราบถึงสินค้าและบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ					
5.4 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

คำชี้แจง ในการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน มีระดับการแสดงออกความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

ความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับการแสดงออก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ					
1.1 บริษัทมีกองทุนรวมให้เลือกหลายประเภทตามความต้องการของผู้ลงทุน					
1.2 บริษัทมีการกระจายความเสี่ยงของเงินลงทุนไปในตราสารลงทุนที่หลากหลาย					
1.3 บริษัทเน้นความปลอดภัยของเงินลงทุนของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ					
1.4 บริษัทมีผลการดำเนินงานของกองทุนเป็นที่น่าพึงพอใจ					
2. ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย					
2.1 บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลในแบบรายงานประจำปีและงบการเงิน สามารถตรวจสอบได้					
2.2 บริษัทแสดงสัดส่วนของประเภทสินทรัพย์ที่กองทุนรวมนำเงินไปลงทุนไว้ชัดเจน					
2.3 บริษัทแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายให้ กับผู้ลงทุนไว้ชัดเจน					
2.4 บริษัทแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายให้ กับผู้ลงทุนไว้ชัดเจน					

ความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับการแสดงออก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม					
3.1 บริษัทนำเงินไปลงทุนในหลักทรัพย์ตรงตามที่ได้แจ้งกับผู้ลงทุนไว้					
3.2 บริษัทมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสามารถให้ บริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ					
3.3 บริษัทมีหน่วยงานหรือ call center สำหรับช่วยเหลือดูแลลูกค้า					
3.4 บริษัทนำเสนอผลดำเนินงานต่อสาธารณชนอย่างถูกต้อง ไม่บิดเบือนให้เข้าใจคลาดเคลื่อน					
4. ความรับผิดชอบโดยการเป็นคนดีของสังคม					
4.1 บริษัทร่วมบริจาคเงิน สิ่งของต่างๆ แก่ชุมชน					
4.2 บริษัทส่งเสริมการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพที่ดีของคนในชุมชน					
4.3 บริษัทสนับสนุนกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการศึกษา กีฬา ศาสนา					
4.4 บริษัทมีการส่งเสริมการอนุรักษ์และดูแลสิ่ง แวดล้อมอย่างยั่งยืน					

ส่วนที่ 4
พฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาระบุลงในช่องว่างตามพฤติกรรมการลงทุนของท่าน

ประเภทของกองทุนของท่าน	จำนวนเงินลงทุน (บาท)	ระยะเวลาถือครองการลงทุน (ปี)
กองทุนรวมตราสารหนี้		
กองทุนรวมตราสารทุน		
กองทุนรวมผสม		
กองทุนรวมต่างประเทศ		
กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)		
กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)		

---------- ขอขอบพระคุณในความร่วมมือกรอกแบบสอบถามค่ะ ----------

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสวราภรณ์ อินทร์วิมล
วันเดือนปีเกิด	7 สิงหาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	42/456 ม.5 ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	ผู้จัดการ กลุ่มธุรกิจกองทุนรวม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บัวหลวง จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ