

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รูปแบบที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ที่ลงทุนในกองทุนรวมในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 ราย ข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม แยกเป็นหมวดหมู่ตามขอบเขตเนื้อหา และดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ผู้ศึกษานำมาทดสอบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ ความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ลงทุน วิเคราะห์โดยค่า One Way ANOVA (F-Test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Profile) ของผู้ลงทุน โดยใช้แบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Profile) ของผู้ลงทุน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 49 ปี มีการศึกษาในระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ไม่เคยมีประสบการณ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ คาดว่าจะไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนในส่วนนี้น้อยกว่า 1 ปี ต้องการรายได้จากเงินทุนในส่วนนี้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายประจำในระดับมาก ใช้เงินลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เทียบเป็นสัดส่วนเงินลงทุนกับทรัพย์สิน ร้อยละ 10 - 30 มีทัศนคติต่อการลงทุนว่าสามารถทนต่อการขาดทุนเงินต้นได้เล็กน้อย

เพื่อมีโอกาสได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นบ้าง มีความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับหนึ่ง โดยสามารถรับความเสี่ยงในการขาดทุนจากการลงทุนได้บ้าง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นในระยะยาว มีเป้าหมายในการลงทุนลำดับแรกคือ เงินต้นสำหรับการลงทุนต้องปลอดภัย แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าอัตราเงินเฟ้อ สามารถยอมรับผลขาดทุนจากการลงทุนในกองทุนรวม ได้ต่ำกว่าร้อยละ 10

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย

จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านภาวะแวดล้อมใน 3 ลำดับแรกคือ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศเป็นต้น

ปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนใน 3 ลำดับแรกคือ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อจุดมุ่งหมายในการลงทุนเพื่อต้องการผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เพื่อเพิ่มความมั่งคั่งของเงินลงทุน และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อจุดมุ่งหมายในการลงทุนเพื่อต้องการสภาพคล่องในการเปลี่ยนเป็นเงินสดเมื่อต้องการ

ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านการสื่อสารใน 3 ลำดับแรกคือ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อคำแนะนำจากพนักงานสถาบันการเงิน หรือพนักงานงานของ บลจ. และให้ความสำคัญในระดับมาก

ต่อเอกสาร แผ่นพับแนะนำกองทุนรวมของ บลจ. หรือ สถาบันการเงิน และคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก

ปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินใน 3 ลำดับแรกคือ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ลงทุน เป็นต้น

5.1.3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไว้ว่า ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนในกองทุนรวมประจำธนาคาร เพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้ คำปรึกษาแก่ผู้ลงทุนควรมีการแจ้งข้อมูลหรือส่งเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวมให้ผู้ลูกค้าถึงบ้านหรือที่ทำงาน ควรมีการจัดทำโปรแกรมชั้น หรือสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้าที่มีอายุการเป็นสมาชิกการลงทุนในกองทุนรวม และควรมีการพัฒนารูปแบบการกองทุนรวมที่หลากหลายสอดคล้องกับกลุ่มอายุ และกลุ่มอาชีพของลูกค้า

5.1.4 การทดสอบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ ความสามารถรับความเสี่ยงในการลงทุน และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ลงทุน

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุน และปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อ

ต่อการลงทุน และปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุน กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่มีอายุระหว่าง 50 – 60 ปี และอายุ 35 – 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านประสพการณ์ในการลงทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสพการณ์ในการลงทุนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือสถาบันการเงิน ที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำให้ความสำคัญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ไม่มีประสพการณ์ในการลงทุน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริหารของบริษัทหลักทรัพย์ หรือสถาบันการเงิน ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่มีประสพการณ์ในการลงทุนมากกว่า 5 ปี ระหว่าง 1 – 5 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก

ความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำให้ความสำคัญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่สามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับมาก และในระดับปานกลาง จะให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่สามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับหนึ่งและในระดับน้อยที่สุด ให้ความสำคัญในระดับค่อนข้างไปในระดับปานกลาง

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ลงทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ลงทุนแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้ำในอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยด้านภาวะ

แวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำฯ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านภาวะแวดล้อมในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ ภาวะเงินเฟ้อภายในประเทศ ความเชื่อมั่นในการบริหารงานรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัทมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ/มั่นคงของบริษัทจัดการกองทุนหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมไทยพาณิชย์ และผลการศึกษาของ วารุณี พรรณนาผลากุล (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร บัจจัยด้านภาวะแวดล้อม ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน โดยประเด็นแรกที่นักลงทุนให้ความสำคัญ คือ การได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับความมั่นคงของสถาบันการเงิน

ทั้งนี้สาเหตุที่ลูกค้ำ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านภาวะแวดล้อมในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแห่งเดียวที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ โดย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ถือหุ้นร้อยละ 99.99 บริษัท รับผิดชอบการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบันองค์กร และรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ นอกจากนี้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหลักทรัพย์ประเภทหนึ่งที่ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ทำธุรกิจการจัดการกองทุนรวมและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. การดำเนินธุรกิจการจัดการกองทุนรวมนั้นบริษัทจัดการจะต้องดำเนินการให้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดย บลจ. มีหน้าที่เป็นผู้จัดตั้งและจัดการกองทุนรวมให้เป็นไปตามรายละเอียดโครงการที่ยื่นไว้กับสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ตลอดจนหนังสือชี้ชวนฯ ที่แจกจ่ายให้กับผู้ลงทุน บริษัทจัดการจะต้องมีหน่วยงานบริหารหรือจัดการกองทุนที่มีผู้จัดการกองทุนรวมที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการลงทุน และที่สำคัญต้องเข้ารับการศึกษาอบรมความรู้ทางด้านกฎหมายและจรรยาบรรณในการเป็นผู้จัดการกองทุน พร้อมทั้งขึ้นทะเบียนเป็นผู้จัดการกองทุนกับสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. บริษัทจัดการจะได้รับค่าธรรมเนียมในการจัดการกองทุนเป็นค่าตอบแทนในการจัดการลงทุน

นอกจากนี้การลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีผลประโยชน์ตอบแทนจากการลงทุนในรูปของเงินปันผล กำไรจากการขายหลักทรัพย์ หรือ ดอกเบี้ย ซึ่งผลตอบแทน ดังกล่าว ถ้าไม่ได้นำมาจ่ายคืนผู้ถือหน่วยลงทุน เช่นในรูปของเงินปันผล กองทุนรวมอาจมีนโยบายนำผลประโยชน์นั้นมาลงทุนต่อถ้าภาวะการลงทุนเอื้ออำนวย ซึ่งการที่กองทุนรวมนำผลตอบแทนที่ได้ไปลงทุนก่อนนั้น ทำให้ผู้ถือหน่วยลงทุนมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการที่นำเงินไปลงทุนเอง เช่น การฝากธนาคาร ทั้งนี้ ในบางกรณี นโยบายการนำผลประโยชน์มาลงทุนต่อของกองทุน เหมาะกับนักลงทุนที่ไม่ต้องการสภาพคล่อง หรือ ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินแต่มุ่งหวังความเติบโตของเงินต้นที่ได้ลงทุนไป อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่กองทุนมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหน่วยลงทุน บริษัทจัดการอาจจะเสนอทางเลือกให้กับผู้ถือหน่วยลงทุน นำเงินปันผลนั้นมาลงทุนต่อ โดยการนำเงินปันผลนั้นไปซื้อหน่วยลงทุนเพิ่ม หรืออาจสร้างความภูมิใจให้นักลงทุนโดยนำเงินปันผลนั้นไปลงทุนต่อโดยการมีการยกเว้นค่าธรรมเนียม เป็นต้น

ปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าฯ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในการลงทุนในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยุทธศาสตร์ในการลงทุนเพื่อต้องการผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เพื่อเพิ่มความงอกเงยของเงินลงทุน และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยุทธศาสตร์ในการลงทุนเพื่อต้องการสภาพคล่องในการเปลี่ยนเป็นเงินสดเมื่อต้องการ เพื่อกระจายความเสี่ยงในการลงทุน และเพื่อสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชน การวัฒนาศิริกุล (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกองทุนรวมพรีมาเวสท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ให้ความสำคัญกับอัตราผลตอบแทนของกองทุนรวมมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากผลตอบแทนของกองทุนรวมสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยของ ปัทมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การลดหย่อนภาษีของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ อัตราผลตอบแทนของกองทุนรวม ผลการวิจัยของ อัจฉริวรรณ ผดุงนิธิมานนท์ (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้าในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนเปิด ยูโอบี ชัวร์ เดลี มากที่สุดสามอันดับแรกคือ

ผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในกองทุนได้รับการยกเว้นภาษีอัตรา ร้อยละ 15 และกองทุนมีสภาพคล่องสูงสามารถทำการซื้อขายได้ทุกวันทำการ ตามลำดับ และผลการวิจัยของ อริยาภรณ์ ศรีวิสัย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการลงทุนและปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินจังหวัดเชียงใหม่ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชนชาติ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนของนักลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนมากที่สุดคือ การที่ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากธนาคาร ถ้าไรส่วนเกินที่ได้ไม่เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดา และไม่มีค่าธรรมเนียมในการซื้อ - ขาย

ทั้งนี้สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเนื่องจาก การลงทุนในกองทุนรวมให้ความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนซื้อขาย เมื่อลงทุนด้วยตนเอง หากผู้ลงทุนประสงค์ที่จะโยกย้ายเงินลงทุนจากหลักทรัพย์หนึ่งการลงทุนไว้ไปลงทุนในหลักทรัพย์อื่นที่มีระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ผู้ลงทุนนั้นต้องขายหลักทรัพย์ที่ลงทุนไว้เดิม และซื้อหลักทรัพย์ใหม่ตามที่ต้องการ ขบวนการนี้จะทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แต่ถ้าลงทุนผ่านกองทุนรวม หากผู้ลงทุนต้องการ โยกย้ายเงินลงทุนของตนระหว่างกองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนที่แตกต่างกัน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก็สามารถอำนวยความสะดวกให้ได้ โดยอาจคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้กองทุนรวมมีสภาพคล่อง ผู้ลงทุนสามารถเปลี่ยนมือเป็นเงินสดได้ง่าย เมื่อลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนเปิดที่มีการขายคืนหน่วยลงทุนให้แก่กองทุน เช่น เมื่อลงทุนในตราสารหนี้ เช่น หุ้นกู้หรือพันธบัตร ผู้ลงทุนต้องถือตราสารหนี้นั้นจนครบอายุจึงจะได้รับเงินคืน แต่หากลงทุนผ่านกองทุนเปิดตราสารหนี้ ผู้ลงทุนสามารถไถ่ถอนเงินลงทุนคืนได้ตามกำหนด เช่น รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือนแล้วแต่กรณี โดยการขายหน่วยคืนแก่กองทุนตามราคาที่ประกาศ และกองทุนรวมได้รับประโยชน์ทางภาษี กองทุนรวมไม่ใช่หน่วยภาษีรายได้ของกองทุนรวมจึงไม่เสียภาษีเงินได้ กองทุนรวมจึงสามารถถ่ายทอดผลประโยชน์ผ่านไปให้ผู้ถือหน่วยลงทุนได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย มากกว่าที่ผู้ถือหน่วยลงทุนจะลงทุนด้วยตนเอง จากข้อดีดังกล่าวของปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุน จึงทำให้ลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าวในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าฯ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการสื่อสารในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อคำแนะนำจากพนักงานสถาบันการเงิน หรือพนักงานงานของ บลจ. ให้ความสำคัญในระดับมากต่อเอกสาร แผ่นพับแนะนำกองทุนรวมของ บลจ. หรือ สถาบันการเงิน และคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชน การวัฒนาศิริกุล (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย

ที่มีผลต่อการลงทุนของลูกค้านักวิชาการพาณิชย์แห่งหนึ่งในกองทุนรวมปริมาเวสต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมปริมาเวสต์ คือ ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนฝูง ญาติ และนักวิชาการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปีทมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้านักวิชาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของลูกค้านักวิชาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากบุคคลรอบข้าง/คนรู้จัก/เพื่อนฝูง/ญาติที่น้อง และผลการศึกษาของ วารุณี พรรณนาผลากุล (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุน โดยประเด็นแรกที่สำคัญคือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายหน่วยลงทุน

ทั้งนี้สาเหตุที่ลูกค้าที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อคำแนะนำจากพนักงานสถาบันการเงิน หรือพนักงานงานของ บลจ. เป็นลำดับแรก เนื่องจากจากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการลงทุนในกองทุนรวมมาก่อน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องขอรับคำปรึกษา คำแนะนำจากพนักงานสถาบันการเงิน หรือพนักงานงานของ บลจ. ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม และมีความรู้ ความชำนาญในการลงทุนในกองทุนรวมได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ลูกค้าก็ยังให้ความสำคัญต่อเอกสาร แผ่นพับแนะนำกองทุนรวมของ บลจ. หรือ สถาบันการเงิน เนื่องจากเอกสาร แผ่นพับแนะนำกองทุนรวมของ บลจ. มีข้อมูลรายละเอียดการลงทุนอย่างชัดเจน พร้อมกับชี้แจงผลประโยชน์ และขั้นตอนต่างๆ ของการลงทุน ซึ่งถือเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับลูกค้าที่ต้องการศึกษารายละเอียดของการลงทุนในกองทุนรวม และการได้รับคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ซึ่งก็ถือเป็นประเด็นที่สำคัญ ที่ลูกค้าหรือผู้ลงทุนในกองทุนรวมที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการลงทุนในกองทุนรวมมาก่อน ต้องสอบถามหรือขอคำแนะนำจากผู้ที่เคยลงทุนในกองทุนรวมมาก่อน โดยเฉพาะกลุ่มญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ซึ่งเป็นบุคคลใกล้ชิด ที่คุ้นเคยกัน จึงทำให้เชื่อมั่นว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้จะถ่ายทอดความรู้ หรือประสบการณ์ในการเข้าร่วมลงทุนกองทุนรวมให้ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการ

ให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ลงทุน มีสมุดกองทุนให้แก่ผู้ลงทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเป็นบริษัทในเครือ ธนาคารพาณิชย์ ที่มีชื่อเสียง เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่า ผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัทมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของลูกค้านักค้าหลักทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของลูกค้านักค้าหลักทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อชื่อเสียงของผู้บริหารและ/หรือบริษัทจัดการกองทุนหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมไทยพาณิชย์ และความน่าเชื่อถือของบริษัทจัดการกองทุนหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมไทยพาณิชย์

ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ โดยให้ความสำคัญมากที่สุดต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ลงทุน เนื่องจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแห่งเดียวที่มีสถานะเป็น รัฐวิสาหกิจ โดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 99.99 บริษัทรับจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบัน องค์กร และ รัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งในกรณีของการให้บริการกองทุนรวมของบริษัทฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกองทุนรวม ที่ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวมจากกระทรวงการคลัง ซึ่งถือได้ว่า บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุนรวมมาเป็นระยะเวลานาน พร้อมกันนั้นก็ได้รับการยอมรับจากลูกค้าหลากหลายกลุ่ม จึงทำให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี นอกจากนี้ในงานบริการกองทุนรวม ทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ พนักงานบริษัท หรือพนักงานธนาคารกรุงไทย เกี่ยวกับการให้บริการกองทุนรวมอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับมีพนักงานผู้มีประสบการณ์ด้านกองทุนรวมคอยให้บริการประจำอยู่ธนาคารกรุงไทย ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ ทางบริษัท หรือธนาคารกรุงไทยก็สามารถให้บริการแก่ลูกค้า อาทิ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ค้นพบว่า

1. ปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความมั่นคงของสถาบันการเงินเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันสถาบันการเงินแห่งใดมีความมั่นคง พร้อมกับมีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และภาวะเศรษฐกิจในช่วงนั้นมีสภาพคล่อง ประชาชนมีเงินออมจำนวนมาก ก็จะเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญกับการลงทุนในกองทุนรวมมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อจุดมุ่งหมายในการลงทุน เพื่อต้องการผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นลำดับแรก รองลงมา เพื่อเพิ่มความงอกเงยของเงินลงทุน และมีจุดมุ่งหมายในการลงทุนเพื่อต้องการสภาพคล่องในการเปลี่ยนเป็นเงินสดเมื่อต้องการ แสดงให้เห็นว่า การลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้าส่วนใหญ่จะมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุดต่อตนเอง ยิ่งสถาบันการเงินแห่งใดสามารถตอบสนองความต้องการ และให้ผลประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าได้ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าหรือประชาชนให้ความสำคัญกับการลงทุนในกองทุนรวมมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคำแนะนำจากพนักงานสถาบันการเงิน หรือพนักงานงานของ บลจ. เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เอกสาร แผ่นพับแนะนำกองทุนรวมของ บลจ. หรือ สถาบันการเงิน และคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนรวมของลูกค้าหรือประชาชนได้ โดยเฉพาะการได้รับการสื่อสารให้ความรู้จากผู้มีประสบการณ์ หรือมีความรู้ เช่น พนักงานของสถาบันการเงิน การได้รับข้อมูล ข่าวสารจากกองทุนรวม ตลอดจนคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ย่อมส่งผลให้ลูกค้าหรือประชาชนหันมาให้ความสำคัญในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

4. ปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการ

กองทุน (บลจ.) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ลงทุน แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าหรือประชาชนส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) เนื่องจากปัจจุบันองค์กร หรือสถาบันการเงินแห่งใดมีการบริหารจัดการและสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี เป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อองค์กรหรือสถาบันการเงินได้ ตลอดจนการที่สถาบันการเงินหรือ บลจ. มีการให้บริการที่ดี โดยการจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ลงทุนเป็นอย่างดี ย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ลงทุนได้ และยังเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ลงทุนหรือลูกค้าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจมาลงทุนในกองทุนรวมได้เช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาค้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจุดมุ่งหมายในการลงทุนมากที่สุดเป็นลำดับแรก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อจุดมุ่งหมายในการลงทุนเพื่อต้องการผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และเพื่อเพิ่มความงอกเงยของเงินลงทุนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ลงทุนส่วนใหญ่เมื่อตัดสินใจจะลงทุนในกองทุนรวมแล้ว ต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนในกองทุนรวม ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรือเพิ่มผลตอบแทนรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสนใจในการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม ตลอดจนเสนอผลตอบแทนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ลงทุนได้

2. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้ลงทุนในกองทุนรวมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อข้อมูลจากหนังสือชี้ชวนการลงทุน และการโฆษณากองทุนรวมทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนควรออกแบบลักษณะสื่อให้เข้าใจง่าย น่าสนใจอ่าน รูปแบบการเสนอสื่อสิ่งพิมพ์นั้น ควรมีการออกแบบสื่อให้โดดเด่น ดึงดูดความสนใจ อาทิเช่น มีการให้ของที่ระลึกแก่ลูกค้า เช่น สมุดโน้ต กระดาษโน้ต ปฏิทินตั้งโต๊ะ เป็นต้น ที่มีการออกแบบโดยมีข้อมูล ข่าวสาร ข่าวเชิญชวนติดอยู่ในสมุดโน้ต กระดาษโน้ต ปฏิทินตั้งโต๊ะ เพื่อเชิญชวน แนะนำ ให้ข้อมูลแก่ประชาชน ลูกค้าหันมาลงทุนในกองทุนรวม ตลอดจนเพื่อให้พนักงานทั่วๆ ไปสามารถใช้ประโยชน์จากสื่อได้ เพื่อไม่ให้เกิดส่งสื่อ ประชาสัมพันธ์กองทุนเป็นเพียงเศษกระดาษที่พร้อมทิ้งไป ในสายตาของนักลงทุนทั่วไป

3. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์หรือสถาบันการเงินพบว่า นักลงทุนในกองทุนรวมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อการจัดประชุม สัมมนาให้ความรู้แก่ผู้ลงทุน แสดงให้เห็นว่า บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยังไม่สามารถให้บริการการจัดประชุม สัมมนาให้ความรู้แก่ผู้ลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง จริงจัง เพื่อให้ผู้ลงทุนรับรู้ถึงการให้บริการดังกล่าวนี้ ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนรวมให้แก่ผู้ลงทุนทั่วไป ได้เข้าร่วมอย่างทั่วถึง มีการเชิญชวน ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ลงทุนในรับทราบถึงกิจกรรมนี้อย่างทั่วถึง อีกทั้งกำหนดให้มีพนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการกองทุนรวมประจำธนาคารสาขาต่างๆ อย่างเพียงพอ เพื่อให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตอบข้อสงสัยด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ลงทุน

4. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ลงทุนในกองทุนรวมส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการลงทุนกองทุนรวมมาก่อน มีเป้าหมายหลักในการลงทุน คือ เงินต้นสำหรับการลงทุนต้องปลอดภัย แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าอัตราเงินเฟ้อ ประกอบกับผู้ลงทุนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความมั่นคงของสถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ เป็นต้น ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนควรให้ความชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการลงทุนในกองทุนรวมแต่ละประเภทแก่ผู้ลงทุน และผู้ลงทุนควรจะศึกษาก่อนที่จะลงทุน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเลือกลงทุนในกองทุนรวมได้ถูกต้อง รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ลงทุนเพื่อเป็นการจูงใจในการซื้อและขายกองทุน เช่น เพิ่มช่องทางการซื้อขายกองทุนรวมผ่านทางโทรศัพท์

5. จากการศึกษาค้นพบว่า ลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้ำที่ลงทุนในกองทุนรวม ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการลงทุน และความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการสื่อสาร และปัจจัยด้านการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือสถาบันการเงินแตกต่างกัน ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการฯ จึงควรนำปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น ทำการสื่อสารทางการตลาดทั้งการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การขายโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง ถึงสิทธิประโยชน์และผลตอบแทนไปยังกลุ่มผู้ลงทุนทั่วไปดังกล่าว โดยสื่อทุกตัวสามารถวัดผลได้ เพื่อให้การสื่อสารทางการตลาดมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้ำในแต่ละช่วงอายุ ประสบการณ์ในการลงทุน และความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนด้วย เนื่องจากกลุ่มลูกค้ำที่มีช่วงอายุเช่น ช่วงอายุวัยทำงาน 30 – 50 ปี และช่วงวัยเกษียณ อายุมากกว่า 60 ปี จะมีเงินออมจำนวนที่แตกต่างกัน และการที่มีประสบการณ์ในการลงทุน ซึ่งผู้ลงทุนที่มีประสบการณ์กับการลงทุนในกองทุนรวมมาเป็น

เวลานานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนเป็นอย่างดี ขณะที่ผู้มีประสบการณ์ไม่นาน อาจยังไม่มั่นใจและขาดความรู้ในการลงทุนในกองทุนรวมได้ นอกจากนี้ ผู้ลงทุนแต่ละคนความสามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนทั้งในระดับต่ำ ปานกลาง และสูงแตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดหรือการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ผู้ลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาจากปัจจัยดังกล่าวด้วย