

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำในการซื้อกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานทางด้านสังคมเศรษฐกิจการศึกษาความรู้ความเข้าใจของกลุ่มลูกค้ำตัวอย่างเกี่ยวกับกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF ของกลุ่มลูกค้ำตัวอย่างและการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF โดยทำการสอบถามกลุ่มลูกค้ำตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF จำนวน 400 ราย แบ่งเป็น กลุ่มลูกค้ำตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF จำนวน 60 ราย กลุ่มลูกค้ำตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม LTF จำนวน 128 ราย และกลุ่มลูกค้ำตัวอย่างที่ซื้อทั้งกองทุนรวม RMF+LTF จำนวน 212 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF

กลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 36-46 ปี อายุเฉลี่ย 41 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4 คน จำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานเฉลี่ย 1 คน อาศัยอยู่บ้านของตนเอง ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นบุคลากรทางการแพทย์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 43,700 บาท มีความเข้าใจเกี่ยวกับการซื้อกองทุนรวม RMF มากที่สุดในเรื่องการซื้อกองทุน คือ สามารถซื้อได้ทุกวันทำการของธนาคารพาณิชย์ และไม่ต้องซื้อทุกปีสามารถซื้อปีเว้นปีได้คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมา คือ เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการผัดเงินไขกองทุน โดยหากผัดเงินไขการลงทุนหากผัดเงินไขการลงทุนต้องคืนเงินภาษีที่เคยได้รับการลดหย่อนไปแล้วในช่วง 5 ปี แก่กรมสรรพากรคิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนเรื่องในกลุ่มลูกค้ำมีความเข้าใจน้อยที่สุด คือ การขายคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม RMF ลูกค้ำไม่เชื่อว่าสามารถขายคืนหน่วยลงทุนได้เมื่อลูกค้ำมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 23.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกองทุนรวม RMF มากที่สุดคือสิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีโดยสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีได้สูงสุดไม่เกิน 15% ของเงินได้ในปีภาษีนั้น โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อ

การซื้อกองทุนรวม RMF เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มพนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ บุคลากรทางการแพทย์ ให้ความสำคัญกับ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระ คือ ผลตอบแทนของกองทุนรวม RMF สูงกว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงิน ส่วนปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการซื้อกองทุนรวม RMF เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,000-60,000 บาท ให้ความสำคัญกับ ผลตอบแทนของกองทุนรวม RMF ที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนกลุ่มที่มีรายได้สูง คือ รายได้อยู่ระหว่าง 60,001-90,000 บาท และ 90,001 บาท ขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อมากที่สุด คือ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF ส่วนมากเคยซื้อกองทุนมาแล้วเฉลี่ย 2 ปี จำนวนเงินเฉลี่ยที่ซื้อ คือ 59,400 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกองทุนรวม RMF กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ชำระเงินโดยการจ่ายเงินสด กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ นิยมซื้อกองทุนรวม RMF ปีละครั้ง โดยเฉพาะในช่วงสิ้นปี การยอมรับความเสี่ยง ส่วนใหญ่ยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับสูง คือ ระดับที่ 6-7 การหาข้อมูลก่อนการซื้อส่วนมากลูกค้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ หรือ เว็บไซต์บลจ. บัวหลวง และหาข้อมูลจากหนังสือชี้ชวน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือพนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ซื้อกองทุนรวม RMF ของธนาคารอื่น ส่วนการกลับมาซื้อซ้ำในอนาคต ลูกค้าส่วนใหญ่จะกลับมาซื้อกองทุนรวม RMF อีกในปีถัดไป

### 5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม LTF

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 36-46 ปี อายุเฉลี่ย 36 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4 คน จำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานเฉลี่ย 1 คน อาศัยอยู่บ้านของตนเอง ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นบุคลากรทางการแพทย์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 39,500 บาท กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับการถือครองหน่วยลงทุนของกองทุนรวม LTF มากที่สุด คือ ต้องถือไม่น้อยกว่า 5 ปี ปฏิทินคิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมา คือ การซื้อกองทุน LTF สามารถทำได้ทุกวันทำการของธนาคารพาณิชย์โดยไม่ต้องซื้อต่อเนื่องทุกปีสามารถเลือกซื้อได้เฉพาะปีที่ต้องการลดหย่อนภาษี คิดเป็นร้อยละ 74.2 ส่วนเรื่องที่กลุ่มลูกค้ามีความเข้าใจน้อยที่สุด คือ นิติบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดไม่สามารถซื้อกองทุนรวม LTF ได้ คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกองทุนรวม LTF มากที่สุดคือสิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีโดยสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีได้สูงสุดไม่เกิน 15% ของเงินได้ในปีภาษีนั้น โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการซื้อกองทุนรวม LTF เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มพนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงาน

รัฐวิสาหกิจ และ บุคลากรทางการแพทย์ ให้มีความสำคัญกับ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพอิสระ คือ ผลตอบแทนของกองทุนรวม LTF สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงิน ส่วนปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการซื้อกองทุนรวม LTF เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,000-60,000 บาท ให้มีความสำคัญกับผลตอบแทนของกองทุนรวม LTF ที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนกลุ่มที่มีรายได้สูง คือ รายได้อยู่ระหว่าง 60,001-90,000 บาท และ 90,001 บาท ขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อมากที่สุด คือ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม LTF ส่วนมากเคยซื้อกองทุนมาแล้วเฉลี่ย 2 ปี จำนวนเงินเฉลี่ยที่ซื้อ คือ 53,900 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกองทุนรวม LTF กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ชำระเงินโดยการจ่ายเงินสด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมซื้อกองทุนรวม LTF ปีละครั้ง โดยเฉพาะในช่วงสิ้นปี การยอมรับความเสี่ยง ส่วนใหญ่ยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับสูง คือ ระดับที่ 6-7 การหาข้อมูลก่อนการซื้อส่วนมากลูกค้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ หรือ เว็บไซต์บลจ. บัวหลวง และหนังสือพิมพ์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือพนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ซื้อกองทุนรวม LTF ของธนาคารอื่น ส่วนการกลับมาซื้อซ้ำในอนาคต ลูกค้าส่วนใหญ่จะกลับมาซื้อกองทุนรวม LTF อีกในปีถัดไป

### 5.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF

กลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 36-46 ปี อายุเฉลี่ย 40 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4 คน จำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานเฉลี่ย 1 คน อาศัยอยู่บ้านของตนเอง ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นบุคลากรทางการแพทย์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 68,600 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับการขายคืนกองทุนรวม RMF มากที่สุด คือ การขายคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม RMF ทำได้เมื่อมีอายุครบ 55 ปี บริบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 87.3 ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม LTF มีความเข้าใจในเรื่องการถือครองหน่วยลงทุนของกองทุนรวม LTF มากที่สุด คือ ต้องถือไม่น้อยกว่า 5 ปี ปฏิทินคิดเป็นร้อยละ 93.4 ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับกองทุนรวม RMF คือ นิติบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ไม่สามารถซื้อกองทุนรวม RMF ได้ คิดเป็นร้อยละ 26.9 และเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับกองทุนรวม LTF คือ การผิดเงื่อนไขการลงทุน ต้องชำระเงินเพิ่มให้แก่กรมสรรพากร ในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือนของเงินภาษีที่นำส่งลงทุน ส่วนกำไรจากการขายคืนหน่วยลงทุนต้องไปรวมเป็นเงินได้อื่นๆ ในปีนั้นเพื่อชำระภาษีและต้องคืนสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่เคยได้รับการลดหย่อนไปแล้วแก่กรมสรรพากร เฉพาะส่วนของเงินที่นำออกมาจากกองทุนก่อน 5 ปีปฏิทินคิดเป็นร้อยละ 24.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการ

ซื้อกองทุนรวม RMF+LTF มากที่สุดคือสิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีโดยสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีได้สูงสุดไม่เกิน 15% ของเงินได้ในปีภาษีนั้น โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการซื้อกองทุนรวม RMF+LTF เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างกลุ่มพนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ บุคลากรทางการแพทย์ ให้ความสำคัญกับ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อกฎหมายคือ ผลตอบแทนของกองทุนรวม RMF สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงิน ส่วนปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อการซื้อกองทุนรวม RMF+LTF เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,000-60,000 บาท และ 90,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี ส่วนกลุ่มที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 60,001-90,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อมากที่สุด คือ ผลตอบแทนของกองทุนรวม RMF+LTF ที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF+LTF ส่วนมากเคยซื้อกองทุนมาแล้วเฉลี่ย 3 ปี จำนวนเงินเฉลี่ยที่ซื้อ คือ 86,300 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกองทุนรวม RMF+LTF กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ชำระเงินโดยการจ่ายเงินสด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมซื้อกองทุนรวม RMF+LTF ปีละครั้งโดยเฉพาะในช่วงสิ้นปี การยอมรับความเสี่ยง ส่วนใหญ่ยอมรับความเสี่ยงได้ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือ ระดับที่ 5 การหาข้อมูลก่อนการซื้อส่วนมากลูกค้าหาข้อมูลจาก หนังสือชี้ชวน และเว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ หรือ เว็บไซต์บลจ. บัวหลวง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือพนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ซื้อกองทุนรวม RMF+LTF ของธนาคารอื่น ส่วนการกลับมาซื้อซ้ำในอนาคต ลูกค้าส่วนใหญ่จะกลับมาซื้อกองทุนอีกในปีถัดไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูนมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษพบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนรวม RMF+LTF จากพนักงานธนาคารเป็นหลักดังนั้นธนาคารควรเพิ่มการฝึกอบรมและให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในการซื้อกองทุนรวมถึงยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวพนักงานและองค์กรด้วย

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกองทุนรวม RMF+LTF อันดับแรกคือ สิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี รองลงมาคือผลตอบแทนของกองทุนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงิน ดังนั้นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า ธนาคารควรประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะเรื่องผลตอบแทนของกองทุนที่มีการบริหารและจัดการกองทุนที่ดี จนได้รับรางวัลกองทุนรวมแห่งปี ทำให้เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า

3. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF มีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับการผัดผ่อนไขการลงทุน ดังนั้นพนักงานธนาคารควรอธิบายให้ลูกค้าที่มาซื้อกองทุนเข้าใจ เพื่อที่ลูกค้าจะได้ไม่ทำผัดผ่อนไขและเสียผลประโยชน์

4. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะนิยมซื้อกองทุนรวม RMF และกองทุนรวม LTF ในช่วงสิ้นปี ดังนั้นธนาคารควรมีการประชุมสัมพันธ์ และมีนโยบายส่งเสริมการขายที่เป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาซื้อกองทุนกับธนาคารกรุงเทพ ในช่วงสิ้นปี เช่น ของแถมต่างๆ

5. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และบุคลากรทางการแพทย์ จะให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษี ดังนั้นหากพนักงานธนาคารจะชักชวนให้ลูกค้ากลุ่มนี้มาซื้อกองทุน ควรกล่าวถึงสิทธิประโยชน์สำหรับการลดหย่อนภาษีและผลการดำเนินงานของกองทุนเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้

6. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ จะซื้อกองทุนรวม RMF+LTF โดยคำนึงถึงผลตอบแทนของกองทุนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงินมาเป็นอันดับแรก ดังนั้นหากจะชักชวนลูกค้ากลุ่มนี้ให้มาซื้อกองทุน พนักงานธนาคารควรแสดงถึงผลตอบแทนย้อนหลังของกองทุนเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้