

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป อีกทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น สุดท้ายเพื่อศึกษาการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นนักลงทุนทั่วไปที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีฐานลูกค้ารายย่อย และมี Market Share สูงสุด 10 อันดับแรกในปี พ.ศ.2550 จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t-test F-test และ ไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 - 49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท มีระยะเวลาเปิดบัญชีและซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 3 ปีขึ้นไป มีลักษณะการลงทุนแบบระยะสั้น/เก็งกำไร มีการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน และซื้อขายหลักทรัพย์ครั้งละ 100,000 - 499,999 บาท ใช้บริการกับ บล.ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนใหญ่ โดยสาเหตุที่ใช้บริการเพราะคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ในหลายๆ บริษัท เพราะต้องการข้อมูลที่หลากหลาย เลือกใช้บริการจากบริษัทหลักทรัพย์ในการสั่งซื้อ-ขายหลักทรัพย์ ซื้อขายหลักทรัพย์ทางโทรศัพท์ (ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด) รับข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่การตลาดที่ดูแลบัญชี และบริการที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ให้อู้ข้อมูลราคาหลักทรัพย์เป็น real time ให้อู้ข้อมูลแบบ real time เช่น Bisnews,e-finance และการสัมมนา/อบรมเพิ่มเติม ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น พบว่า นักลงทุนที่เห็นว่าค่าคอมมิชชั่นไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่จะยังใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์เดิมในกรณีที่คิดค่าคอมมิชชั่นสูงกว่าบริษัทหลักทรัพย์อื่น สาเหตุเพราะมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานานและมีเจ้าหน้าที่การตลาดดูแลเอาใจใส่ดี โดยบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจากบริษัทหลักทรัพย์เดิม คือ การให้ข้อมูลประกอบการลงทุนมากขึ้น ส่วนกลุ่มนักลงทุนที่ความคิดเห็นว่าค่าคอมมิชชั่นมีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์อื่นที่ค่าคอมมิชชั่นถูกลง โดยบริการ 3 ลำดับแรกที่เลือกตัดออกเพื่อแลกกับการจ่ายค่าคอมมิชชั่นที่ถูกลง คือ ของขวัญ/ของที่ระลึกแจกในเทศกาล ที่นั่งประจำในห้องค้าพร้อมที่จอดรถ และเอกสารต่างๆทางไปรษณีย์ ตามลำดับ โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาเปิดบัญชีและซื้อขาย ลักษณะการลงทุน ความถี่ในการซื้อขาย และเหตุผลในการใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดควรมีความซื่อสัตย์ ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านราคาและด้านส่งเสริมการตลาด ได้ให้ความสำคัญรองลงมาตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์กับการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เปิดบัญชี ลักษณะการลงทุน ความถี่ในการซื้อขายหลักทรัพย์ และเหตุผลที่ใช้บริการที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า บริการที่ต้องการให้บริษัทหลักทรัพย์มีเพิ่มเติมมากที่สุด คือ ควรมีการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น sms โทรศัพท์ hotline คลินิกหุ้น chat online เป็นต้น ปัญหาจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ที่พบมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การตลาดให้บริการไม่ดี ไม่สุภาพ ไม่รับฟังความคิดเห็นลูกค้า และไม่ดูแลลูกค้า เป็นต้น ส่วนความคิดเห็นเรื่องการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุน เนื่องจากจะทำให้ต้นทุนในการซื้อขายน้อยลง จนทำให้สามารถซื้อขายได้มากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น