

บทที่ 1

บทนำ

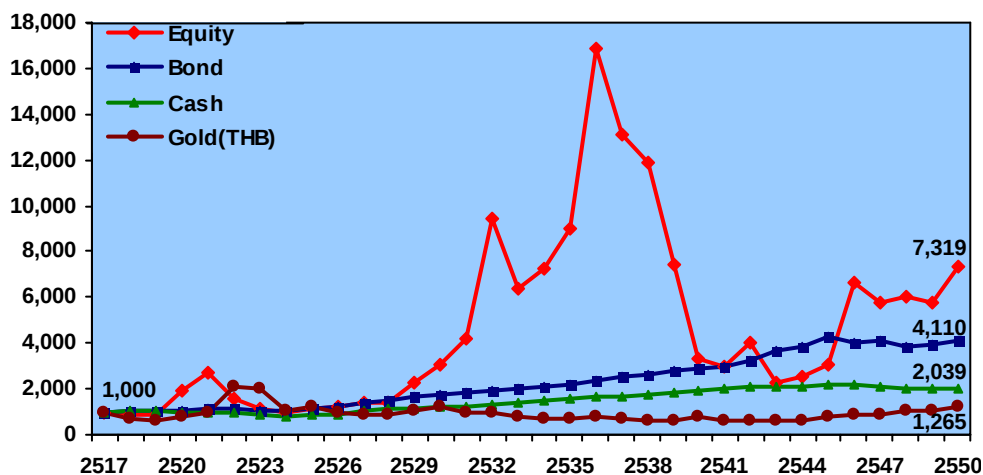
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การลงทุนในตลาดเงินและตลาดทุนนั้น เราอาจกล่าวได้ว่าการลงทุนในตลาดทุนมีข้อดีกว่าตลาดเงินอยู่หลายประการ อาทิเช่น ตลาดทุนเป็นแหล่งระดมทุนและทางเลือกของการออมโดยปราศจากตัวกลางแตกต่างกับตลาดเงินซึ่งมีสถาบันการเงินเป็นตัวกลาง อีกทั้งการลงทุนในตลาดทุนจะสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงต่างจากตลาดเงินที่ต้องเสียส่วนต่าง (spread) ให้กับสถาบันการเงิน นอกจากนี้ตลาดทุนยังเป็นแหล่งกระจายความเสี่ยงที่ดีของเงินลงทุนขณะที่ความเสี่ยงจากการฝากเงินนั้นจะกระจุกอยู่ที่สถาบันการเงิน แม้ว่าการลงทุนในหลักทรัพย์ที่อยู่ในตลาดทุนจะมีความเสี่ยงสูงแล้ว แต่สามารถให้อัตราผลตอบแทนหลังหักผลกระทบของอัตราเงินเฟ้อ เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น การลงทุนในรูปเงินฝากธนาคาร การลงทุนในทองคำ และการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล ที่อยู่ในระดับสูงถึงประมาณ 3 เท่า ของการลงทุนประเภทอื่น ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1

อัตราผลตอบแทนที่แท้จริงของการลงทุนในแต่ละประเภทตั้งแต่ปี พ.ศ.2517 – 2550

หน่วย : ดัชนี (จุด)



ที่มา : SETanalysis as of end-December 2007

ทั้งนี้เป็นเพราะการลงทุนในหลักทรัพย์จะช่วยรักษามูลค่าที่แท้จริงของเงินลงทุนและให้ผลตอบแทนในรูปของเงินปันผล กำไรส่วนทุน และสิทธิการจองซื้อหุ้นใหม่ในราคาต่ำแก่ผู้ลงทุน หากผู้ลงทุนใดมีความรอบรู้ค่อนข้างมาก ก็จะสามารถเลือกซื้อเลือกขายหลักทรัพย์ต่างๆ ในระดับราคาและจังหวะเวลาที่ได้ผลตอบแทนได้สูงกว่าอีกด้วย ดังนั้นการลงทุนในตลาดหุ้นจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความน่าสนใจมากขึ้น โดยผู้ลงทุนสามารถจะบริหารเงินของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ จึงทำให้มีผู้ลงทุนสนใจเข้ามาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมากขึ้น และตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการเป็นตลาดรองของตลาดทุนไทย โดยมีหน้าที่หลักในการเป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนให้กับผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งจะมีบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทกิจการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มาเป็นตัวกลางในการซื้อขายแทน โดยมีหน้าที่หลักๆ เช่น การรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้า เป็นตัวแทนในการชำระราคาของลูกค้า ส่งมอบหลักทรัพย์ รับฝากหลักทรัพย์ รวมทั้งติดตามสิทธิประโยชน์ของลูกค้าในเรื่องเงินปันผล หุ้นเพิ่มทุน การจองซื้อหุ้นใหม่ ให้บริการข่าวสารและข้อมูลการวิเคราะห์หลักทรัพย์ เป็นต้น การที่ต้องกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์สามารถส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เข้าสู่ระบบซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรงนั้น เป็นเพราะมีกฎหมายบังคับไว้ชัดเจนว่าผู้ลงทุนจะไม่สามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้เองโดยตรง เพราะอาจจะทำให้เกิดปัญหาและความเสียหายในทางปฏิบัติ ตลอดจนการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ได้ เนื่องจากในการส่งคำสั่งซื้อมานั้นก็ต้องมีกติกาและกฎระเบียบมากมายพอสมควรที่จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยคนที่ผ่านการอบรมฝึกฝนมาโดยเฉพาะเท่านั้นจึงจะเข้าใจและไม่ทำให้เกิดความผิดพลาด อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้กับผู้ลงทุนมากกว่าที่จะทำการซื้อขายกันเอง และยังสามารถได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของทางบริษัทหลักทรัพย์ อาทิเช่น มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่มีคุณภาพในการเป็นผู้คอยให้คำปรึกษา บทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพเพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์แก่ผู้ลงทุน เป็นต้น

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่า บริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ธุรกิจทางด้านนายหน้าค้าหลักทรัพย์เป็นหลัก นั่นเป็นเพราะในธุรกิจส่วนนี้สามารถสร้างรายได้ให้แก่บริษัทหลักทรัพย์ค่อนข้างมาก ดังภาพที่ 1.2 จะเห็นว่ารายได้ของธุรกิจหลักทรัพย์ส่วนใหญ่นั้นมาจากค่าคอมมิชชั่นการซื้อขายหลักทรัพย์ (Brokerage commission) กว่าร้อยละ 80 ของรายได้ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากค่าคอมมิชชั่นในการซื้อขายหลักทรัพย์ของตลาดทุนไทยได้มีการกำหนดอัตราขั้นต่ำไว้จึงเป็นสาเหตุทำให้บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ ไม่เกิดแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้มีการหา

รายได้จากช่องทางหรือธุรกิจด้านอื่นๆ เพิ่ม จึงเกิดเป็นความเสี่ยงของบริษัทหลักทรัพย์จากการที่ต้องพึ่งพารายได้จากค่าคอมมิชชั่นเป็นหลัก ดังนั้นเมื่อบริษัทต้องเผชิญกับภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจแล้ว ก็จะมีผลกระทบโดยตรงกับปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนและส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ซึ่งจะต้องเกิดความผันผวนตามไปด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 1.2

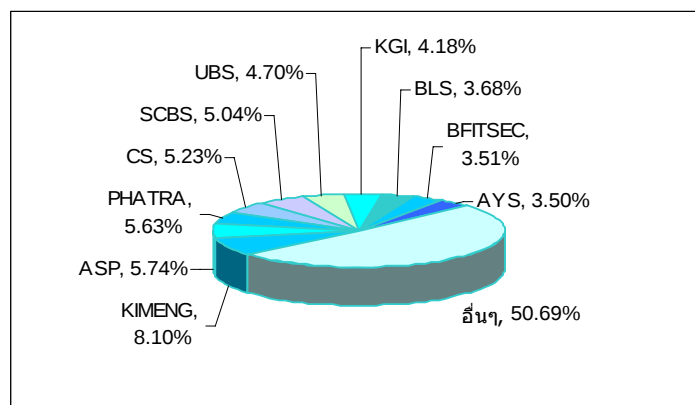
โครงสร้างรายได้ของบริษัทหลักทรัพย์ไทย



* รวมทั้ง Other fees, Trading gain, Interest and Dividend และ Other incomes
ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ภาพที่ 1.3

Market Share เฉลี่ยของบริษัทหลักทรัพย์ 10 อันดับสูงสุดประจำปี พ.ศ. 2550



ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 38 บริษัท (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2551,ตลาดหลักทรัพย์ฯ) โดยมีทั้งบริษัทหลักทรัพย์ของไทยและต่างชาติ แต่จะมีเพียงไม่กี่บริษัทที่จะมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ประมาณ 3 – 8 % ดังจะเห็นจากภาพที่ 1.3 ที่แสดง Market Share เฉลี่ยของบริษัทสมาชิก 10 อันดับสูงสุด โดยที่ผ่าน มา ในธุรกิจหลักทรัพย์นั้นมีการแข่งขันกันมาก แต่ละบริษัทได้นำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้กันอย่างเต็มที่ นั่นเพราะคาดหวังที่จะได้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทั้งจากมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ และจากนักลงทุนรายใหม่ที่เข้ามาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์กันมากขึ้น ดังจะเห็นจากตัวเลขในตารางที่ 1.1 และ 1.2 ที่เป็นตัวเลขของปริมาณการซื้อขายของนักลงทุนตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 - 2550 และตัวเลขจำนวนการเปิดบัญชีซื้อขายของนักลงทุนทั่วไป ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และในส่วนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น ได้มีการแบ่งประเภทของนักลงทุน ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ นักลงทุนทั่วไปในประเทศ (Local Investors) นักลงทุนสถาบันในประเทศ (Institutional Investors) และนักลงทุนต่างประเทศ (Foreign Investors) โดยที่ผู้เกี่ยวข้องในตลาดส่วนใหญ่มักจะเน้นให้ความสำคัญกับนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนต่างประเทศ โดยให้ความสำคัญกับมูลค่าการซื้อขายสุทธิของนักลงทุนทั้งสองกลุ่ม แต่หากพิจารณาที่มูลค่าการซื้อขายของนักลงทุนทั่วไปในประเทศแล้ว จะเห็นว่าปริมาณการซื้อขายเป็นสัดส่วนมากที่สุดของนักลงทุนทั้งหมดในตลาด และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มสูงขึ้นด้วย ในขณะเดียวกันนั้นบริษัทหลักทรัพย์เองก็แข่งขันกันมากขึ้นจากการที่ต้องช่วงชิงนักลงทุนให้เข้ามาเป็นลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์ อีกทั้งยังมีปัจจัยจากภาครัฐที่จะเปิดโอกาสให้การขอใบอนุญาตทำธุรกิจด้านหลักทรัพย์ทำได้ง่ายขึ้น และค่าธรรมเนียมการซื้อขายที่เตรียมพร้อมจะเปิดเสรีในปีพ.ศ.2553 เป็นต้นไป ก็จะทำให้การแข่งขันนั้นน่าจะรุนแรงมากขึ้น แต่เนื่องจากกลุ่มนักลงทุนทั่วไปในประเทศเป็นกลุ่มที่ยังขาดความรู้ ความชำนาญ เครื่องมือในการวิเคราะห์ ขนาดของทุนและแหล่งเงินทุนที่ใช้ซื้อขายหลักทรัพย์ จึงอาจเป็นไปได้ว่าการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนทั่วไปนั้นได้รับผลตอบแทนที่ยังไม่คุ้มกับความเสี่ยงที่ได้รับ ดังนั้นนักลงทุนที่หวังผลตอบแทนจากการซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวจึงควรคำนึงถึงการเลือกที่ปรึกษาการลงทุนหรือบริษัทหลักทรัพย์ที่คอยให้บริการในการซื้อขายหลักทรัพย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ดีมากที่สุด

ตารางที่ 1.1

สัดส่วนปริมาณการซื้อขายของนักลงทุนแต่ละประเภทตั้งแต่ปีพ.ศ. 2546-2550

ปริมาณ: ล้านหุ้น (ร้อยละ)

ปี	นักลงทุนสถาบัน		นักลงทุนต่างประเทศ		นักลงทุนภายในประเทศ	
	ปริมาณ		ปริมาณ		ปริมาณ	
	ซื้อ	ขาย	ซื้อ	ขาย	ซื้อ	ขาย
2550	21,065.73 (3.48)	22,705.94 (3.76)	81,469.38 (13.47)	76,465.73 (12.65)	502,119.44 (83.42)	505,482.88 (83.60)
2549	24,475.72 (3.28)	26,093.17 (3.49)	94,199.24 (12.60)	87,415.56 (11.69)	629,115.98 (84.13)	634,282.22 (84.82)
2548	19,525.00 (3.05)	22,552.10 (3.52)	71,896.40 (11.24)	65,728.50 (10.28)	548,256.75 (85.70)	551,397.55 (86.20)
2547	18,477.64 (3.36)	21,518.06 (3.91)	58,683.40 (10.66)	57,595.84 (10.46)	473,262.56 (85.98)	471,309.70 (85.63)
2546	16,108.01 (2.94)	16,674.56 (3.04)	49,126.85 (8.96)	49,601.08 (9.04)	483,346.81 (88.11)	482,306.03 (87.92)

ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550

ตารางที่ 1.2

จำนวนลูกค้า(นักลงทุนทั่วไป) ของบริษัทหลักทรัพย์

ปี	2546	2547	2548	2549	2550
ลูกค้าที่เปิดบัญชี (ราย)	316,108	405,621	446,049	478,585	502,914
ลูกค้าที่มีการซื้อขาย (ราย)	131,938	123,371	113,486	119,131	95,465

ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550

ปัจจุบันธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของไทยได้รับการแทรกแซงโดยภาครัฐทั้งโดยวิธีกำหนดราคา (ระบบอัตราค่าคอมมิชชั่นคงที่) ปัจจุบันอยู่ที่ 0.25% (กำหนดขึ้นมาจากข้อมูลที่อ้างอิงกับต้นทุนเฉลี่ยของบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมดอยู่ที่ประมาณ 0.18% และค่าคอมมิชชั่นที่คิดกับนักลงทุนโดยเฉลี่ยของตลาดหุ้นในเอเชียซึ่งอยู่ที่ประมาณ 0.25%) และวิธีกำหนดจำนวนผู้ผลิต (ระบบให้ใบอนุญาตประกอบกิจการนายหน้า ซื้อขายหลักทรัพย์และระบบจำกัดสมาชิกตลาด

หลักทรัพย์ฯ) ข้อจำกัดเหล่านี้เป็นเหตุทำให้บริษัทหลักทรัพย์ไม่เกิดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลกระทบจึงส่งถึงผู้ลงทุนที่ต้องกลายเป็นผู้แบกรับภาระต้นทุนจากค่าคอมมิชชั่นซื้อขายหลักทรัพย์ที่สูงแทน เพราะถือได้ว่าผู้ลงทุนเองก็ยังไม่ได้ประโยชน์เต็มที่เพียงพอกับต้นทุนที่เสียไปกับค่าคอมมิชชั่น ตลาดหลักทรัพย์ฯ จึงมีแนวทางในการพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ขึ้น ทั้งนี้เพื่อต้องการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันมากขึ้นในธุรกิจหลักทรัพย์ นั่นคือ การเปิดเสรีในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นในอีก 4 ปีข้างหน้า โดยทางสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (จากนี้ไปจะใช้ตัวย่อว่า ก.ล.ต.) มีมติว่าให้มีการคงค่าคอมมิชชั่นเอาไว้ระยะหนึ่งเพื่อให้มีการปรับตัว และมีการประกาศกำหนดวันเปิดเสรีออกมาล่วงหน้า โดยมีมติแบ่งออกเป็น 3 ช่วง (ดูรายละเอียดหัวข้อ 3.6.4, บทที่ 3) ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้

จากการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นในอนาคตนั่น ย่อมมีทั้งผลดีและผลเสีย ยกตัวอย่างผลเสียที่เคยเกิดขึ้นในอดีต คือเมื่อ พ.ศ.2543 ที่มีการใช้นโยบายเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น พบว่าบริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งเลือกแข่งขันที่จะทำสงครามราคามากกว่าการแข่งขันที่จะปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งนี้เพื่อหวังที่จะสร้างฐานลูกค้า จึงส่งผลให้บริษัทหลักทรัพย์ที่มีคุณภาพแต่มีเงินทุนไม่เพียงพอต้องปิดกิจการลงไป แต่ที่อยู่รอดได้กลับเป็นบริษัทที่อาศัยความได้เปรียบทางด้านเงินทุนแต่คุณภาพต่ำแทน ผลเสียจึงเกิดกับผู้ลงทุนและส่งผลให้ในระยะยาวแล้วสวัสดิการของสังคมโดยรวมนั้นก็แย่ลง แต่ถ้าหากในการใช้นโยบายการเปิดเสรีในครั้งนี้มีการเน้นที่จะสร้างความแข็งแกร่งที่เกิดจากการมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีแล้ว ภาวะการแข่งขันก็คงจะไม่เน้นไปที่การแข่งขันกันเรื่องราคาเป็นหลัก เพราะในที่สุดแล้วบริษัทหลักทรัพย์ก็จะขาดทุน ดังนั้นจากบทเรียนในครั้งก่อน ภาคธุรกิจน่าจะเห็นว่าการแข่งกันลดค่าคอมมิชชั่นไม่ใช่ทางแก้ปัญหาที่ถูกต้อง จึงเชื่อว่าธุรกิจหลักทรัพย์ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยเปลี่ยนเป็นการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เพื่อเป็นจุดขายของบริษัททั้งในส่วนของคุณภาพและความหลากหลายของช่องทางการให้บริการและผลิตภัณฑ์ ดังนั้นการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นนี้ โดยรวมแล้วนับว่าส่งผลดีกับนักลงทุนเพราะจะทำให้ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากทุกบริษัทหลักทรัพย์จะต้องมีการพัฒนาตัวเองไปในทางที่ดีขึ้นและต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการรักษาฐานลูกค้าของบริษัทไว้ อีกทั้งเพื่อแก้ปัญหาการช่วงชิงลูกค้าจากสาเหตุที่นักลงทุนสามารถเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ได้หลายๆ แห่ง โดยอาจเปลี่ยนการใช้บริการจากบริษัทหนึ่งไปยังบริษัทอื่นที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่า หากเกิดความไม่พอใจในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดบัญชีอยู่ แต่ผลเสียที่ตามมาจะทำให้บริษัทหลักทรัพย์บางแห่งต้องสูญเสียส่วนแบ่งการตลาด

ไปให้กับบริษัทหลักทรัพย์รายใหม่ หรือให้กับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีการควบรวมกันแล้วมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่า

การเปิดเผยค่าคอมมิชชั่น นอกจากจะทำให้เกิดการแข่งขันที่มากขึ้นในบริษัทหลักทรัพย์แล้ว ยังถือเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญของนักลงทุนในการเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จึงควรทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักลงทุนที่มีต่อรูปแบบการให้บริการที่แท้จริง อีกทั้งปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน กรณีเปิดเผยค่าคอมมิชชั่น โดยศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่นักลงทุนได้ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ที่ตนได้ให้ความไว้วางใจสูงสุด อีกทั้งยังศึกษาถึงความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของนักลงทุนที่มีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางสำหรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นการรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ รวมถึงการขยายฐานลูกค้าของแต่ละบริษัทหลักทรัพย์ได้มากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเผยค่าคอมมิชชั่น
3. เพื่อศึกษาการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเผยค่าคอมมิชชั่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะกลุ่มนักลงทุนทั่วไป เนื่องจากสัดส่วนปริมาณการซื้อขายของนักลงทุนทั่วไปภายในประเทศนั้นมีสัดส่วนมากที่สุดของนักลงทุนทั้งหมดในตลาด โดยเลือกศึกษาเฉพาะนักลงทุนทั่วไปที่มีการเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีฐานลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนรายย่อย และเลือกศึกษานักลงทุนที่ซื้อขายผ่านบริษัทหลักทรัพย์ที่มี Market Share ตามมูลค่าซื้อขายสูงสุด 10 อันดับแรกในปี พ.ศ.2550 ((ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย,2550)(จากตารางที่ 3.1)) โดยเจาะจงเฉพาะนักลงทุนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ข้อจำกัดของการศึกษา

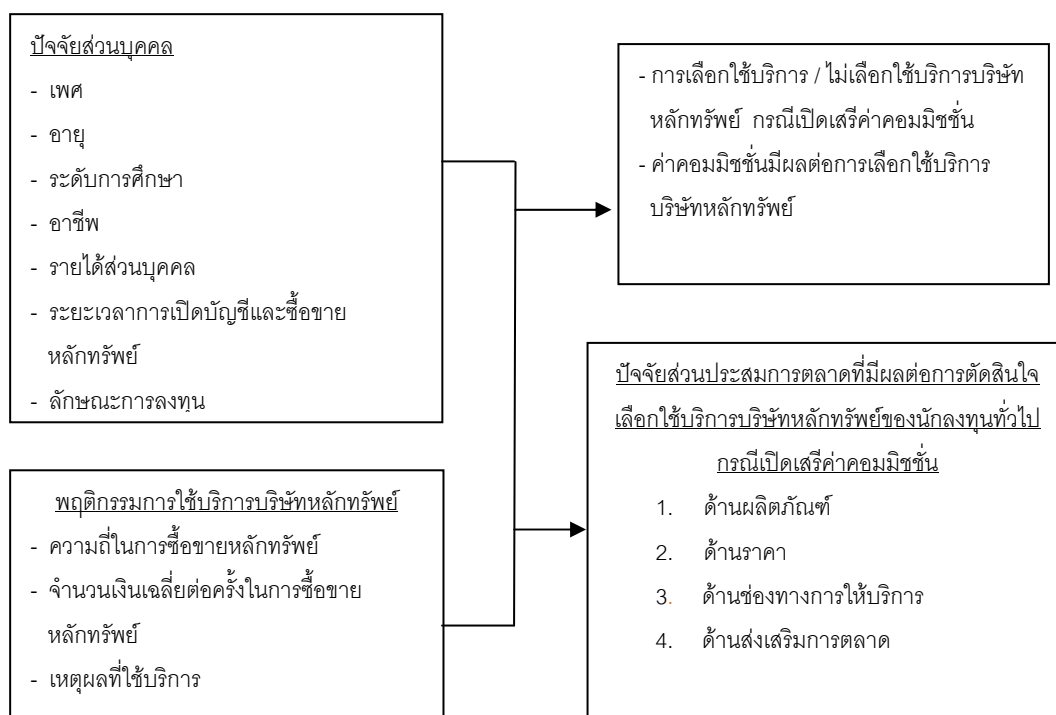
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เปิดบัญชีซื้อขายกับบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ สามารถเปิดบัญชีกับบริษัทหลักทรัพย์ได้มากกว่า 1 แห่ง ทำให้มีการนับซ้ำกันของจำนวนนักลงทุนทั้งหมด

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้มีกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 1.4

แผนภาพแสดงกรอบแนวคิด



ที่มา : จากสมมติฐานการศึกษา

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น
2. นักลงทุนทั่วไปในประเทศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไปในประเทศ กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทหลักทรัพย์ต่อไปได้
3. ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่จะสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของนักลงทุนทั่วไปในประเทศตามปัจจัยที่นักลงทุนได้ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อทำให้บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ สามารถจะรักษาสถานลูกค้าเดิมของบริษัทหลักทรัพย์ไว้ อีกทั้งยังสามารถจูงใจนักลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์อื่นได้ ทั้งนี้เพื่อรองรับการแข่งขันที่มีมากขึ้นหลังจากเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นในตลาดธุรกิจหลักทรัพย์

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักลงทุนทั่วไปในประเทศ หมายถึง นักลงทุนไทยที่เป็นบุคคลธรรมดาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งในและนอกห้องค้า
2. การลงทุนในหลักทรัพย์ หมายถึง การลงทุนเพื่อซื้อ-ขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ โดยผู้ลงทุนได้วิเคราะห์อย่างเหมาะสมแล้วถึงผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดช่วงเวลาการลงทุนนั้น

3. หลักทรัพย์จดทะเบียน หมายถึง หลักทรัพย์ในตลาดรองที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อให้ซื้อขายกันได้ เช่น หุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ หุ้นกู้ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

4. บริการ หมายถึง การรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทุน การทำธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับหลักทรัพย์และการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของบริษัทหลักทรัพย์

5. โบรกเกอร์หรือนายหน้า (Broker) หมายถึง บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทกิจการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเป็นบริษัทที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยรับเข้าเป็น "บริษัทสมาชิก" ซึ่งทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่นักลงทุนทั่วไป โดยได้รับค่าธรรมเนียมเป็นการตอบแทน

6. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง ตลาดรองหรือตลาดซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดทุนไทย และทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ ที่ออกโดยบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

7. เจ้าหน้าที่การตลาด หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ติดต่อชักชวนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดการซื้อขาย - ขายหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่ง