

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังหัวข้อต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.3 สรุปผลการวิจัย

5.4 อภิปรายผล

5.5 ข้อเสนอแนะ

และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการลงทุนของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักลงทุนที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักลงทุนที่เป็นสมาชิกกับบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11,287 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 10% ของประชากร คือ 1,128 คน นำไปหาสัดส่วนของประชากรในจังหวัดต่าง ๆ และทำการสุ่มอย่างง่าย

- 2) เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยการควบคุมของอาจารย์

ที่ปรึกษาความเหมาะสมของการใช้ภาษาและนำบททดลองใช้ได้ค่าความเที่ยง (สัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach) ดังนี้

- | | |
|---|----------------------|
| 1) การพิจารณาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ | ค่าความเที่ยง = 0.86 |
| 2) การบริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาพรวม | ค่าความเที่ยง = 0.95 |
| 2.1 ด้านอาคารสถานที่ | ค่าความเที่ยง = 0.91 |
| 2.2 ด้านพนักงานและการบริการ | ค่าความเที่ยง = 0.89 |
| 2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร | ค่าความเที่ยง = 0.90 |

เครื่องมือวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและสภาพการลงทุนของนักลงทุน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักลงทุน

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากผู้จัดการบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ที่มีห้องค้าหลักทรัพย์ทุกแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 952 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.39

4) การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC+ จำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

1) สถานภาพของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.62 อายุเฉลี่ย 38.70 เป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.34 ระยะเวลาเป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์โดยเฉลี่ย 2.79 ปี มีการศึกษาก่อนเข้าตลาดหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 81.93 โดยศึกษาจากหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 58.93

2) สภาพการลงทุนของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากมีวงเงินอนุมัติซื้อหลักทรัพย์ 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.24 ส่วนมากต้องการผลตอบแทนด้านการซื้อขายหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 92.96 การเลือกโบรก-

เกอร์จะพิจารณาด้านการให้บริการต้อนรับดี คิดเป็นร้อยละ 51.98 แหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจาก เงินออม คิดเป็นร้อยละ 67.54 ทำการเปิดบัญชีในบัญชีเงินสด คิดเป็นร้อยละ 72.90 ไป ห้องค้าหลักทรัพย์เป็นบางวัน คิดเป็นร้อยละ 31.83 มีจำนวนหลักทรัพย์อยู่ใน Port 5-10 หลัก ทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 40.13 ไปทำการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ห้องค้าหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 48.95 มีระยะเวลาในการถือหลักทรัพย์ระยะปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.84 หลักทรัพย์ ที่อยู่ใน Port ส่วนมากเป็นหลักทรัพย์ด้านเงินทุนหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 75.95 และนักลงทุน สนใจซื้อหลักทรัพย์ ด้านเงินทุนหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 79.20 จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อ ขายแต่ละครั้งระหว่าง 100,000 บาทแต่ไม่เกิน 300,000 คิดเป็นร้อยละ 37.18 และ นักลงทุนจะทำการวิเคราะห์ทั้งทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 84.98 และปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็น ร้อยละ 92.12

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุน

(1) นักลงทุนนำปัจจัยภายในประเทศทั้ง 10 ปัจจัยมาใช้พิจารณาตัดสินใจลงทุน อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.90$)

(2) นักลงทุนนำปัจจัยภายนอกประเทศทั้ง 7 ปัจจัยมาใช้พิจารณาตัดสินใจลงทุน อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.97$)

4) การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ นักลงทุนให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการ ของบริษัทหลักทรัพย์ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ "ดี" ตามลำดับ คือ (1) ด้านพนักงานและการ บริการ ($\bar{X} = 2.96$) (2) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.81$) และ (3) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 2.79$)

5.4 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) สถานภาพของนักลงทุนในภาคตะวันออกเชิงเหนือ จากผลการวิจัยพบว่า นักลงทุนในภาคตะวันออกเชิงเหนือ เป็นนักลงทุนรุ่นใหม่ เป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์ 1-2 แห่ง มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยเฉลี่ย 2.79 ปี และส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจใน ตลาดหลักทรัพย์ การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้เริ่มเป็นที่สนใจของนักลงทุนเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศมีอัตราการเจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้น อุตสาหกรรมมี

การขยายตัวทางด้านการผลิต ดังนั้นจึงมีการเร่งระดมทุนเพื่อนำมาใช้เป็นปัจจัยในการผลิต ขณะเดียวกันการระดมทุนส่วนมากกระทำโดยผ่านระบบธนาคาร ซึ่งระดมเงินออมจากประชาชน และนำมาให้บริษัทอุตสาหกรรมต่าง ๆ กู้ยืมซึ่งก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากในบางขณะประชาชน มองเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารอยู่ในระดับต่ำ ไม่จูงใจให้นำเงินเข้ามาฝาก บางส่วนจึงหันไปลงทุนกับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ หรือการซื้อขายที่ดิน เป็นต้น ขณะเดียวกัน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เน้นตลาดกลางทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทต่าง ๆ โดยผ่านนายหน้า (Broker) ซึ่งได้รับอนุญาตให้ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ ในช่วงแรก ๆ จะมีห้องค้าหลักทรัพย์เพียงไม่กี่แห่ง และกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพฯ เท่านั้น ซึ่งทำให้การระดม ทุนยังมีขอบเขตจำกัด ต่อมาคณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้เล็งเห็น ถึงความสำคัญของการระดมทุนในระดับภูมิภาคของประเทศ และเป็นการสนองความต้องการ ของนักลงทุนในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ จึงได้อนุญาตให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้ขยาย กิจการออกไปยังส่วนภูมิภาคในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศ ดังนั้น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จึง ได้ขยายสาขาของตนออกไปยังจังหวัดที่เป็นศูนย์รวมทางเศรษฐกิจของประเทศ และเริ่มเปิด ห้องค้าหลักทรัพย์เมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมาและในช่วงปี 2533-2534 เป็นปีที่ภาวะเศรษฐกิจ เจริญเติบโตสูงมากมีผลทำให้ตลาดหลักทรัพย์เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญ ที่นักลงทุนสนใจ เข้ามาร่วมลงทุนดังนั้นจะเห็นว่านักลงทุนที่เข้ามาลงทุนจะเป็นนักลงทุนที่มีอายุน้อยมากนัก ที่ เรียกว่านักลงทุนรุ่นใหม่ เพิ่งเข้ามาเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์ได้ไม่นานนัก เพราะมองเห็นว่า การลงทุนโดยผ่านตลาดหลักทรัพย์ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่สูงกว่าธนาคาร และเห็นผลในระยะสั้น ผิดกับธนาคารที่จะต้องรอให้ครบระยะเวลาที่กำหนด การเป็นสมาชิกห้องค้าก็เป็นปัจจัยอย่าง หนึ่งที่นักลงทุนจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ การเป็นสมาชิกห้องค้าหลายแห่ง จะทำให้เกิด ความยุ่งยากในการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ การติดตามหลักทรัพย์ที่มีอยู่ใน Port ดังนั้น ส่วน มากจึงเป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์ 1-2 แห่งเท่านั้น

2) สภาพการลงทุนของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยพบว่า นักลงทุนเลือกโบรกเกอร์โดยพิจารณาจากการให้บริการต้อนรับคิส่วนใหญ่ใช้เงินออมของตนเอง ในการลงทุน นักลงทุนมีหลักทรัพย์ใน Port จำนวน 5-10 หลักทรัพย์และนักลงทุนมุ่งหวัง กำไรในการซื้อขายหลักทรัพย์เป็นการตอบแทนในการลงทุน มากกว่าที่จะพิจารณาในเรื่อง เงินปันผล

นักลงทุนส่วนมากมีเงินออมที่เหลือยู่อาจจะอยู่ในรูปของการฝากเงินไว้กับธนาคาร หรือให้กู้ยืม ในขณะที่ตลาดหลักทรัพย์เริ่มขยายตัวเข้าสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศโดยผ่านบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้า (Broker) ทำการเปิดห้องค้าหลักทรัพย์ขึ้น ในช่วงระยะแรก ๆ นักลงทุนยังไม่ตื่นตัว เรื่องการซื้อขายหลักทรัพย์ในห้องค้าหลักทรัพย์ แต่จะทำการซื้อหลักทรัพย์ที่ สถาบันการเงินแนะนำมาจาทนายเก็บไว้เพื่อมุ่งผลตอบแทนในเงินปันผลของกิจการ เมื่อมีการขยาย ห้องค้าหลักทรัพย์นักลงทุนต่างได้รับข่าวสารข้อมูลจากบริษัทหลักทรัพย์มากขึ้นและมาทำการซื้อขาย หลักทรัพย์ทำให้ได้รับผลตอบแทนหรือกำไรต่อหุ้นสูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ดังนั้นนักลงทุน จึงใช้เงินออมของคนที่จะลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มากกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารและนักลงทุน จะถือหลักทรัพย์ไว้ประมาณ 5-10 หลักทรัพย์ โดยแบ่งเป็นหลักทรัพย์ที่มีพื้นฐานดี ส่วนมากเพื่อ ทำการซื้อขายระยะสั้นเป็นการเก็งกำไรหรือจะถือไว้ระยะปานกลาง (15 - 30 วัน) นอกจากนี้ นี้แล้วยังซื้อหลักทรัพย์ลงทุนโดยถือหลักทรัพย์เหล่านี้ไว้ในระยะยาว (30 วันขึ้นไป) เพื่อมุ่งหมาย เงินปันผลของกิจการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีความมั่นคง มีผลตอบแทนสูง นักลงทุนมักจะไม่นิยม ชอบ หลักทรัพย์ที่มีการเสี่ยงสูงแม้ว่าจะให้ผลตอบแทนดีก็ตาม หรือหลักทรัพย์ที่มีราคาสูงก็ไม่นิยมถือไว้ เช่นกัน

นักลงทุนส่วนมากพิจารณาโบรกเกอร์ที่ให้บริการ เพราะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มีลักษณะคล้ายคลึงกับธนาคารพาณิชย์ ต่างกันตรงที่โบรกเกอร์ไม่สามารถออกเช็คได้เท่านั้นและธนาคาร ไม่สามารถเป็นโบรกเกอร์ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ได้ ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ นักลงทุนจะพิจารณาเปรียบเทียบการให้บริการของโบรกเกอร์ต่าง ๆ นับตั้งแต่อาคารสถานที่ ห้องค้าหลักทรัพย์ การบริการต้อนรับ อธยาศัยไมตรีการให้คำแนะนำ บริการ ความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ และ นำเสนอให้นักลงทุนทราบเพื่อการตัดสินใจในการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์มุ่งรักษาผลประโยชน์ของ นักลงทุนเป็นหลักสำคัญ ปัจจุบันมีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์หลายบริษัทที่ให้บริการแก่นักลงทุนจนอยู่ใน ขั้นที่นักลงทุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีการนำระบบคอมพิวเตอร์แบบ Online เข้ามาให้บริการแก่นักลงทุน เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของหลักทรัพย์ต่าง ๆ แม้ว่าขณะนี้ยังมีจำนวนไม่ เพียงพอกับความต้องการ แต่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่าง ๆ ก็ได้พยายามปรับปรุงและเพิ่มจำนวน ใหม่มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอความต้องการของนักลงทุน

2.1) การถือหลักทรัพย์ และหลักทรัพย์ที่นักลงทุนสนใจในการซื้อขาย จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักลงทุนส่วนมากมีหลักทรัพย์ที่อยู่ใน Port ของตนเองโดยมีการถือหลักทรัพย์ และทำการซื้อขายหลักทรัพย์ 3 ประเภท คือ (1) หลักทรัพย์ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (2) หลักทรัพย์ของธนาคารและ (3) หลักทรัพย์การสื่อสาร เนื่องมาจากหลักทรัพย์ดังกล่าวเป็นหลักทรัพย์พื้นฐานดี นักลงทุนมีความเสี่ยงน้อย และได้ผลกำไรจากการเคลื่อนไหวของราคา อย่างคงที่สม่ำเสมอแม้ว่าจะไม่มากนัก แต่ก็มีโอกาสที่จะประสบกับการขาดทุนน้อยนั่นเอง บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีการแยกตัวออกเป็นบริษัทเงินทุน และบริษัทหลักทรัพย์ทำให้การดำเนินงานทางด้านการลงทุนมีความคล่องตัวมากขึ้น คล้ายกับธนาคารพาณิชย์มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานกิจการมากขึ้น การระดมทุนต่าง ๆ ทำได้คล่องตัวเช่นเดียวกับหลักทรัพย์ของธนาคาร เพราะธนาคารส่วนมากมีกิจการที่มั่นคง ได้ผลกำไรสูงในแต่ละปีส่งผลให้มีการจ่ายเงินปันผลสูงตามไปด้วย และหลักทรัพย์การสื่อสารเป็นหลักทรัพย์ที่มีแนวโน้มในอนาคตที่จะมีการขยายตัวมากขึ้น ดังนั้น จึงค่อนข้างจะเป็นหลักทรัพย์ที่มั่นคง

2.2) การใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิคและการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานในการตัดสินใจลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ การเลือกลงทุนในหลักทรัพย์จำเป็นต้องมีการพิจารณาและตัดสินใจรอบคอบ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และข้อมูลปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้พิจารณาว่าหลักทรัพย์ใดควรลงทุน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนที่พอใจในระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น การวิเคราะห์การลงทุนมี 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental Analysis) มีพื้นฐานความเชื่อว่ามีมูลค่าที่แท้จริง (Intrinsic Value) ของหลักทรัพย์ จะถูกกำหนดโดยปัจจัยทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาคโดยเชื่อว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจเหล่านั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างช้า ๆ มูลค่าที่แท้จริงของหลักทรัพย์ก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานได้แก่ การวิเคราะห์เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมหรือข้อมูลบริษัท ทั้งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตเพื่อให้ทราบว่าควรลงทุนเมื่อใดที่จะทันกับแนวโน้มเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะขาดทุนให้มากที่สุดหรือควรลงทุนในอุตสาหกรรมอะไรดี ที่จะได้รับผลประโยชน์มากที่สุดในช่วงภาวะเศรษฐกิจนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีภาวะเศรษฐกิจโลก เช่น นโยบายต่างประเทศ ภาวะการเงิน การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย หรือค่าของเงินสกุลต่างประเทศภาวะเศรษฐกิจในประเทศ นโยบายการเงินและการคลังอัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย ภาวะสงคราม ราคาน้ำมันดิบ การเมืองและตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ

การวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาราคาหลักทรัพย์ที่น่าลงทุนหรือนำขายในทางเทคนิค โดยคุณลักษณะการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ที่เกิดขึ้นในอดีต เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มที่จะเป็นไปในอนาคต และเพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีปัจจัยทางเทคนิค 2 ประการ คือ ราคาหลักทรัพย์ในอดีตและปริมาณการซื้อขาย ซึ่งได้จากการบันทึกราคาและปริมาณการซื้อขายในรูปแบบแผนภูมิ 3 แบบ คือ แผนภูมิแบบเส้น (Line Charts) แผนภูมิแบบแท่ง (Bar Charts) และแผนภูมิแบบสัญลักษณ์ (Point and Figure Charts)

มีนักลงทุนบางคนไม่ค่อยนิยมใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค เนื่องจากขาดความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือที่จะวิเคราะห์ทางเทคนิค ดังนั้น นักลงทุนบางคนจึงหันไปใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์

2.3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุน จากผลการวิจัย พบว่า นักลงทุนพิจารณาปัจจัยภายในเพื่อการตัดสินใจในการลงทุนมากที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและแนวโน้มของข่าวลือ สำหรับปัจจัยภายนอกประเทศที่นักลงทุนให้ความสนใจมาก ได้แก่ ภาวะสงคราม และดัชนีราคาหลักทรัพย์ต่างประเทศ นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการติดตามภาวะความเคลื่อนไหวของสถานการณ์บ้านเมืองอยู่ตลอดเวลา เพราะเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ สถานการณ์ทางการเมืองจะส่งผลให้นักลงทุนเกิดความมั่นใจหรือไม่มั่นใจ ในการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ เพราะภาวะการเมืองจะส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ กรณีที่สภาวะทางการเมืองปลอดภัยโปร่งใสง่ายมาใส่ รัฐบาลมาจากการเลือกตั้ง ไม่มีการทะเลาะกันในกลุ่มนักการเมือง ก็จะดูภาพว่าสถานการณ์ทางการเมืองเอื้ออำนวยต่อการลงทุน นักลงทุนจากต่างชาติก็สนใจเข้ามาร่วมลงทุนในประเทศ แต่ขณะใดก็ตามที่เกิดการปฏิวัติรัฐประหาร การเปลี่ยนแปลงรัฐบาล เกิดเหตุการณ์ไม่สงบ สภาวะการลงทุนก็จะซบเซา นักลงทุนต่างชาติก็จะไม่กล้าเข้ามาลงทุน ทำให้ตลาดหลักทรัพย์ภายในประเทศซบเซาตามไปด้วย ประกอบกับข่าวสารข้อมูลมีการถ่ายโอนเคลื่อนไหวเร็ว นักลงทุนในส่วนภูมิภาคก็มักจะได้รับข่าวสารพร้อม ๆ กับในส่วนกลาง จึงมีผลกระทบต่อกันอย่างรวดเร็วสำหรับข่าวลือนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องมีการตรวจสอบและบางครั้งก็ทำการตรวจสอบยืนยันความเป็นจริงไม่ได้แน่ชัด นักลงทุนก็มักจะไม่ค่อยเห็นความสำคัญ นอกจากนั้นบางครั้งข่าวลือก็ทำให้เกิดความสับสนกับข่าวที่เป็นจริงเลยดูไม่

ออกว่าจะเป็นอะไรกันแน่ นักลงทุนจึงหันไปใช้ในการวิเคราะห์ทางเทคนิคในการตัดสินใจการลงทุนมากกว่า

ส่วนปัจจัยต่างประเทศนั้น นักลงทุนมักให้ความสนใจเกี่ยวกับภาวะสงครามที่เกิดขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ ในโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกกลาง เพราะจะเกี่ยวพันไปถึงระดับราคาน้ำมันดิบ ถ้าเกิดภาวะสงคราม นั้นหมายถึงราคาน้ำมันดิบที่สูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยก็จะสูงขึ้นตามมา รวมทั้งอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อดัชนีหลักทรัพย์ต่างประเทศทั้งสิ้น

แต่เดิมนักลงทุนชอบซื้อหลักทรัพย์ในช่วงที่มีข่าวลือ และเมื่อข่าวลือนั้นถูกเปิดเผยออกมาซึ่งจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม นักลงทุนก็จะขายหลักทรัพย์ออกไป ปัจจุบันนักลงทุนส่วนมากมีการศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งการศึกษาในสถาบันและการศึกษาจากสื่อต่าง ๆ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกับการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องและมีความเชื่อถือได้สูง ดังนั้นนักลงทุนจึงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับข่าวลือนักเหมือนในอดีตที่ผ่านมา

3) การให้บริการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

3.1) ด้านพนักงานและการบริการ นักลงทุนมีความพึงพอใจกับการแต่งกายของพนักงานที่เรียบร้อย การจัดบริการเครื่องดื่มกาแฟ และกิจกรรมยามาของพนักงาน ดังเป็นที่ทราบกันว่าบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกับธนาคาร คือ การให้บริการเกี่ยวกับการเงิน ดังนั้น หัวใจสำคัญของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ก็คือ การให้บริการที่ดี แม้ว่าจะไม่สามารถจับต้องได้ แต่ก็สร้างความแตกต่างระหว่างกิจการให้นักลงทุนหรือนักลงทุนได้รับทำให้นักลงทุนเห็นว่า พนักงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สามารถให้บริการสนองความต้องการของนักลงทุนได้ภายในเวลาที่กำหนด การสั่งซื้อหลักทรัพย์เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก และลักษณะของสินค้าเป็นปัจจัยกำหนดความจำเป็นของการบริการ สินค้าบางอย่างต้องการบริการมากรายการ เช่น การขนส่ง การให้คำปรึกษา การให้กู้ยืม นักลงทุนต้องการการบริการทางด้านความสะดวกและความเชื่อถือได้ในการบริการ Berrey และ Parasurnan (1991) ได้แสดงให้เห็นถึงการทำให้บริการมีคุณภาพดี 5 ประการสำคัญ คือ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความรับผิดชอบ (3)

ความมั่นใจ (4) ความเอาใจใส่ และ (5) ความมีตัวตน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้คัดเลือกพนักงานที่ดี และจัดการบริการที่เหมาะสม นักลงทุนที่เข้ามาใช้บริการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่างจากธนาคารคือ นักลงทุนบางส่วนจะอยู่ที่ห้องค้าหลักทรัพย์ตลอดทั้งวัน หรือมาห้องค้าหลักทรัพย์ทุกวัน และต้องการให้พนักงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ให้คำแนะนำปรึกษา และให้บริการในการซื้อขายหลักทรัพย์ ดังนั้น นักลงทุนจึงต้องมีการประสานงานหรือติดต่อกับพนักงานตลอดเวลา การให้บริการของพนักงานจึงจำเป็นต้องเน้นที่การมีกิจกรรมการพบ การพูดคุย ภาษาที่ใช้ กิริยาท่าทางที่แสดงออก สิ่งเหล่านี้ต้องบ่งบอกถึงความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความภาคภูมิใจที่นักลงทุนให้ความไว้วางใจใช้บริการกับตนเอง การแต่งกายที่เรียบร้อยหรือมีเครื่องแบบ (Uniform) ทำให้พนักงานมีความสง่างามและน่าเชื่อถือ

3.2) ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่านักลงทุนส่วนมากมีความพึงพอใจกับความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ ท่าเลที่ตั้งของบริษัท และกระดานอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีกิจการหลายรูปแบบ เช่น ประเภทการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการลงทุน บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการที่ปรึกษาการลงทุน บริการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุน เป็นต้น ดังนั้น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จึงเน้นการจัดการให้บริการอย่างดีในทุกด้าน นับตั้งแต่การออกแบบตัวอาคาร การเลือกทำเลที่ตั้ง การปรับปรุงสถานที่ภายใน วัสดุอุปกรณ์ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์หลายบริษัท จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงสถานที่ตั้งของบริษัทให้เหมาะสมอยู่ท่าทำเลที่ลูกค้าหรือนักลงทุนจะเดินทางไปมาได้สะดวก สถานที่จอดรถยนต์ การให้บริการดูแลรักษารถยนต์ สภาพห้องค้าหลักทรัพย์ แสงสว่างและการระบายอากาศที่ดี การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มีระเบียบและพอเหมาะ และมีห้องสำหรับลูกค้าพิเศษ (VIP) เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นว่านักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสนใจหรือให้ความสำคัญต่อทำเลที่ตั้งของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มาก เนื่องจากการเดินทางจากสถานที่ทำงานมาห้องค้าหลักทรัพย์ในช่วงที่มีเวลาจำกัด กระทำได้สะดวก โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นข้าราชการหรือบริษัทเอกชน พอมีเวลาว่างก็จะรีบมาห้องค้าหลักทรัพย์ เพื่อติดตามการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ บางครั้งนักลงทุนอาจจะสนใจในตัวกระดานอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความชัดเจน และมีหลักทรัพย์ครบถ้วน จะทำให้นักลงทุนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

3.3) ด้านข้อมูลข่าวสาร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจกับการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในเรื่อง 1) การแจ้งระยะเวลาการชำระค่าซื้อขายหลักทรัพย์ให้นักลงทุนทราบล่วงหน้า 2) ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการตอบปัญหานักลงทุน และ 3) ความรวดเร็วและถูกต้องในการแจ้งยอดการซื้อขายให้นักลงทุนทราบ นอกจากนี้แล้วยังมีอุปสรรคที่ทันสมัยติดตามข่าวสารที่รวดเร็ว ในปัจจุบันนับได้ว่าเป็นช่วงระยะของระบบข่าวสารข้อมูล (Information System) นับตั้งแต่มีการส่งสัญญาณดาวเทียมเพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร และการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการระบบธุรกิจส่วนบุคคล (Personal Computer) ทั้งยังมีการต่อเชื่อม (Online) ในรูปแบบเครือข่าย (Network) ทำให้การส่งข่าวสารข้อมูลและเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว บริษัทธุรกิจหลายแห่งได้นำคอมพิวเตอร์ระบบ Online มาใช้สำหรับการให้บริการนักลงทุน อาทิเช่น ระบบการเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM) การใช้บริการเครดิตต่าง ๆ ของธนาคาร ในระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ก็ได้้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ นับตั้งแต่ พ.ศ.2529 เนื่องมาจากภาวะการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ภายใต้วิธีการซื้อขายแบบเดิม ซึ่งใช้วิธีเคาะกระดาน (Post on Board) มีข้อจำกัดหลายอย่างไม่ว่าอำนวยความสะดวกต่อการซื้อขายที่มีปริมาณการซื้อขายหนาแน่น และในปี 2533 ตลาดหลักทรัพย์ได้ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบการซื้อขายเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ของ DEC (Digital Equipment Corporation) สมาชิกตลาดหลักทรัพย์สามารถเลือกใช้คอมพิวเตอร์ของบริษัทใดก็ได้ เพื่อเชื่อมต่อกับระบบของตลาดหลักทรัพย์ ในการส่งคำสั่งเสนอซื้อเสนอขาย ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์จึงสามารถแจ้งยอดการซื้อขายให้ลูกค้าหรือนักลงทุนได้รับทราบโดยรวดเร็ว นอกจากนี้ การบันทึกข้อมูลทางด้านเทคนิคและปัจจัยพื้นฐาน มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งทางด้านเทคนิคและปัจจัยพื้นฐาน ทำให้นักลงทุนสามารถศึกษาความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงในราคาหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเอง โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เป็นข้อมูลที่รวดเร็วและทันสมัย ทำให้การตัดสินใจซื้อ-ขายของนักลงทุนทำได้ถูกต้อง แม่นยำ

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) เนื่องจากนักลงทุนใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกโบรกเกอร์โดยให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการต้อนรับที่ดี ดังนั้นที่บริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ ควรให้ความสนใจในการให้บริการแก่นักลงทุนให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ยังลังเลใจว่าจะเข้ามาลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์

2) การวิเคราะห์ข้อมูลของนักลงทุนก่อนการตัดสินใจซื้อ พบว่า นักลงทุนให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานมากกว่าการวิเคราะห์ทางเทคนิคทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ทางเทคนิคอยู่และในขณะเดียวกันก็พบว่า มีลูกค้าหรือนักลงทุนที่ไม่ใช่การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานหรือการวิเคราะห์ทางเทคนิคเท่าที่ควรบริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้บริการด้านความรู้หรือเทคนิควิธี การวิเคราะห์หลักทรัพย์ทั้ง 2 แบบให้แก่นักลงทุน เพื่อให้ให้นักลงทุนเกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจการลงทุน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของนักลงทุน

3) ปัจจัยที่นักลงทุนนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งปัจจัยภายในประเทศ และปัจจัยภายนอกประเทศที่สำคัญ ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง คำนึงราคาหุ้นต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ย หรือแม้แต่ภาวะสงคราม ภาวะเศรษฐกิจของโลก ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ควรมุ่งเน้นการจัดหาข้อมูลข่าวสารทางด้านต่าง ๆ ดังกล่าวที่รวดเร็วถูกต้อง และทันสมัยให้บริการแก่นักลงทุน เพื่อให้ให้นักลงทุนได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาในการตัดสินใจลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์

4) ควรมุ่งเน้นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่นักลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดประชุม สัมมนาแก่นักลงทุนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

5) ควรจัดฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่นักลงทุนที่เพิ่งเข้ามาในตลาดหลักทรัพย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้นักลงทุนได้มีโอกาสศึกษาข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนได้อย่างถูกต้อง

6) พนักงานที่ให้บริการควรมีการพัฒนาปรับปรุงหลายด้าน เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท การพูดจาให้คำปรึกษา ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่นักลงทุน โดยจัดให้

มีการอบรมพนักงาน ให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการ
แนะนำให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์แก่นักลงทุน

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในภาคอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เห็นถึง
สภาพความแตกต่างของนักลงทุน อันจะเป็นแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาบริษัทหลักทรัพย์
และนักลงทุนต่อไป

2) ควรวิจัยความต้องการการลงทุนในหลักทรัพย์ในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีบริษัท
เงินทุนหลักทรัพย์ แต่ไม่มีห้องค้าหลักทรัพย์