

แนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับนักลงทุนมือใหม่

A GUIDELINE TO DEVELOP INVESTMENT CONSULTANTS IN STOCK EXCHANGE OF THAILAND FOR NEW INVESTORS

ขวัญหทัย ลม้ายจำปา¹
นุจรี ภาคาศัตย์²

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS Windows) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ หน้าที่ปัจจุบันที่ดำเนินการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบัญชี ประสบการณ์ในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนและคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนทั้ง 2 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ คุณลักษณะ ด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม คุณลักษณะด้านการใช้ภาษา คุณลักษณะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน คุณลักษณะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจได้ ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ : การพัฒนา, ผู้แนะนำการลงทุน, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The study attempts to study characteristics of investment consultants in the Stock Exchange of Thailand (SET) and service factors affecting the perception on efficiency in the sales of investment consultants in the Stock Exchange of Thailand (SET). 400 subjects were asked to completed the questionnaires which was the research instrument. The statistics in this study were SPSS Windows with the statistically significant level of 0.05.

The findings reveal that new investors with different gender, age, current position, average monthly income, type of account, experiences in the stock market had differently influenced on the perception on efficiency in the sales of investment consultants. It was also found that the characteristics of the investment consultants and service quality of the investment consultants had positively impacted on the perception on efficiency in the sales of investment consultants in the Stock Exchange of Thailand (SET). Those characteristics including moral and ethic, knowledge transferring of stock business, analysis of stock business, team work, ability to use language, providing consulting service on the investment, the management on the changes and the risks had positively influenced the perception on efficiency in the sales of investment consultants in the Stock Exchange of Thailand (SET). Furthermore, considering the service quality, tangibles, reliability, responsiveness, and assurance had a positive impact on the perception on efficiency in the sales of investment consultants in the Stock Exchange of Thailand (SET).

Keyword: Development, Investment Consultant, Stock Exchange of Thailand

¹ นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาองค์กร และการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

² อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมา ประชาชนมักไม่ค่อยเห็นถึงความสำคัญของการลงทุน และการกระจายความเสี่ยง เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาเศรษฐกิจมีสภาพคล่องทางการเงินที่สูง และไม่เกิดวิกฤติทางการเงินเท่ายุคปัจจุบัน จึงทำให้คนส่วนใหญ่มองข้ามการลงทุนไป อีกทั้งการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย และสามารถเข้าถึง และทำความเข้าใจได้ยาก แต่ในปัจจุบันทุกอย่างบนโลกล้วนมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องของการรับรู้ข่าวสารที่รวดเร็ว และหลายช่องทาง ซึ่งการเริ่มลงทุนในหุ้นก็ถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการลงทุนที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน และการได้มาซึ่งผลกำไรนั้นย่อมต้องอาศัยความชำนาญในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยในเรื่องต่างๆ อาทิ ปัจจัยทางสังคม การเมือง, เศรษฐกิจ, ข่าวต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลของตัวหลักทรัพย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการวิเคราะห์จากผู้ที่มีประสบการณ์ หรือนั่นก็คือผู้แนะนำการลงทุน นั่นเอง ในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตัวของนักลงทุนเองก็ควรมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ มากพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะลงทุนต่อไป หากผู้ลงทุนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนแล้ว อัตราความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอาจมีผลกระทบต่อผู้ลงทุนเป็นหลัก และการที่จะลงทุนนั้นจะต้องมีตลาดกลางสำหรับการซื้อขาย ซึ่งนั่นก็คือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ที่มา : อุบลรัตน์ ศรีเกษ, 2556)

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อาจเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการวางแผนการออมเงินในระยะยาวของคุณได้ ด้วยเหตุนี้คุณจะได้เห็นว่าการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่มีเงินออมที่แสวงหาผลตอบแทน โดยระดับของผลตอบแทนสำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความผูกพันใกล้ชิดกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ และระบบเศรษฐกิจที่จะมีผลต่อประเภทธุรกิจที่คุณลงทุน อย่างไรก็ตามการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงเช่นเดียวกับการลงทุนประเภทอื่นๆ หากคุณเลือกลงทุนในสถานะที่ไม่เอื้ออำนวย หรือผลประกอบการตกต่ำ ก็จะทำให้ผลประโยชน์ที่จะได้รับต่ำลงไปด้วย ดังนั้นผู้ลงทุนต้องทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การขึ้นลงของมูลค่าหลักทรัพย์ และผลตอบแทนที่จะได้รับ จึงต้องอาศัยผู้ที่มีประสบการณ์มาเป็นผู้แนะนำการลงทุน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความเสี่ยงต่างๆ ของกิจการที่เราต้องการลงทุน (ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2549)

นักลงทุนหลายท่านอาจตัดสินใจซื้อหุ้นได้อย่างถูกต้อง และประสบความสำเร็จ ได้กำไรมากมาย แต่ในบางครั้งก็อาจตัดสินใจผิดพลาด ทำให้ประสบภาวะการขาดทุนอย่างมหาศาลได้ภายในระยะเวลาไม่กี่ปีกว่า ดังนั้น นักลงทุนที่สนใจนำเงินมาลงทุนในตลาดหุ้น จึงต้องมีการศึกษาถึงวิธีการวิเคราะห์หุ้น และต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุดจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นนักลงทุนฯ จึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้มากมายเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำการลงทุนให้กับนักลงทุนฯ ดังนั้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจ และทำให้การลงทุนเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงต้องมีการศึกษาในเรื่องความต้องการของนักลงทุนมือใหม่ฯ ที่มีต่อผู้แนะนำการลงทุน (ประยุกต์จาก : วิกรม เกษมวุฒิ, 2548)

งานวิจัยนี้เสนอเรื่อง “แนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับ นักลงทุนมือใหม่” เพื่อตอบข้อคำถาม และข้อสงสัยที่ว่า ในความเป็นจริงแล้วสำหรับนักลงทุนมือใหม่นั้น ต้องการผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีคุณลักษณะแบบใด

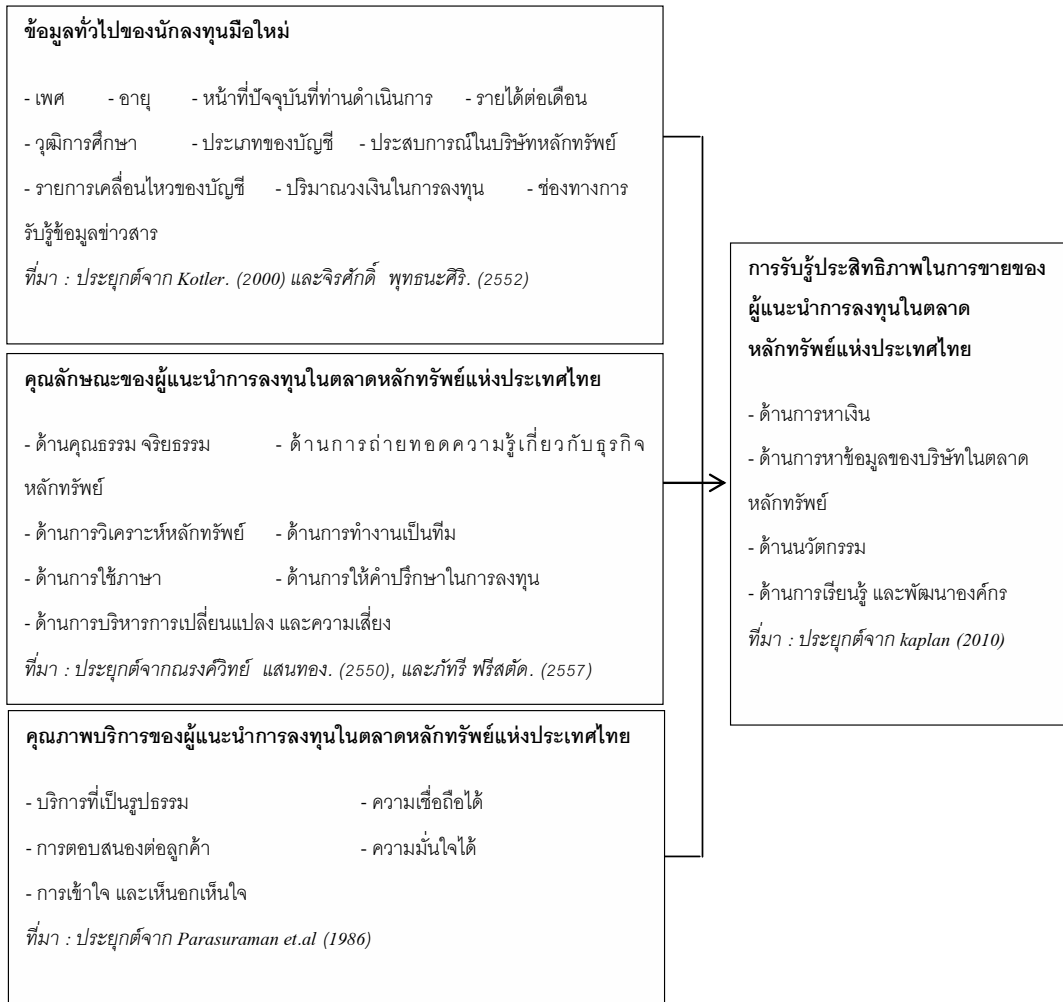
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน
2. คุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน
3. คุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักลงทุนมือใหม่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร คือ นักลงทุนมือใหม่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 122,902 คน
2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง และขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane จากการคำนวณจำนวนทั้งสิ้น 400 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์จึงทำการเก็บที่ 500 ชุด โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักลงทุนมือใหม่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างขึ้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง
5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น (IOC) เท่ากับ 0.92
6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับนักลงทุนมือใหม่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistical analysis) โดยใช้วิธีการคำนวณการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) และสถิติการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistical analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ Independent t-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression)

โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนกับการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนและคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนกับการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุน

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนมือใหม่ต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ พบว่า เพศ อายุ หน้าที่ปัจจุบันที่ดำเนินการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบัญชี ประสบการณ์ในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. จากการศึกษา ด้านคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนและคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า ทั้ง 2 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. จากการศึกษา ด้านคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุน สรุปได้ว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม คุณลักษณะด้านการใช้ภาษา คุณลักษณะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน คุณลักษณะ

ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. จากการศึกษา ด้านคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุน สรุปได้ว่า ปัจจัยต่างๆ คือ การบริการที่เป็นรูปธรรมความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจได้ ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักลงทุนมือใหม่ต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ คือ พบว่า เพศ อายุ หน้าที่ปัจจุบันที่ดำเนินการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบัญชี ประสบการณ์ในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนที่ต่างกัน ดังข้อสรุปจากสมมติฐานย่อย ต่อไปนี้

1. เพศของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขาย ของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะโดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงมีการพูดคุยและการรับรู้สูงกว่าเพศชาย ทำให้การรับรู้ข่าวสารและการส่งข่าวสารได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ สาธิตา (2552, หน้า 88) ที่พบว่า ผู้บริโภคเพศหญิงมีระดับการสื่อสารทางการตลาดแบบปากต่อปากมากกว่าเพศชาย

2. อายุของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขาย ของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุมาก สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับข้อมูลแบบผู้ใหญ่มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

3. หน้าที่ปัจจุบันที่ดำเนินการของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกันอาจเนื่องมาจากผู้มีหน้าที่อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญและแม่บ้าน มีเวลาอิสระค่อนข้างมากกว่าอาชีพอื่น ๆ จึงสามารถรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนได้ดีกว่าอาชีพอื่น

4. รายได้ต่อเดือนของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกันอาจเนื่องมาจากผู้มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 80,001-100,000 บาท และมากกว่า 100,001 บาทขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีรายได้สูง ซึ่งรายได้ส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุน กลุ่มที่มีรายได้สูงสามารถรับรู้ได้ดีกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งก็ทำให้ผลตอบแทนสูงขึ้นตามไปด้วย

5. ระดับวุฒิการศึกษาของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเนื่องจากปัจจุบันการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนไม่ได้ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษาแต่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน

6. ประเภทของบัญชีของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน ผู้ที่เปิดบัญชีทั้งสองบัญชีอาจจะมีรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนได้ดีกว่าเนื่องจากมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องของตลาดหลักทรัพย์เป็นทุนเดิมอยู่แล้วจึงได้เปิดสองบัญชี ซึ่งผู้ที่เปิดเพียงบัญชีเดียวจะมีรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนน้อยกว่า

7. ประสบการณ์ในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเพราะว่าผู้ที่มีประสบการณ์ยาวนานกว่าจะมีรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนได้ดีกว่า ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และระยะเวลา

8. ความเคลื่อนไหวทางบัญชีในรอบ 3 เดือนของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะระยะเวลาการซื้อขายหุ้นไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุน โดยผู้ลงทุนอาจมีการเว้นระยะการลงทุนเนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น จึงไม่ส่งผลต่อการรับรู้

9. ปริมาณเงินในการลงทุนของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะแม้ผู้ลงทุนมีเงินลงทุนน้อยแต่มีรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนมากได้โดยมาจากพื้นฐานส่วนบุคคล

10. ช่องทางที่ต้องการในการรับข่าวสารของนักลงทุนมือใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะนักลงทุนแต่ละคนมีความถนัดในการใช้ช่องทางการรับข่าวสารที่ต่างกัน ซึ่งแต่ละช่องทางมีข้อดีข้อจำกัดแตกต่างกันไป จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าช่องทางใดมีประสิทธิภาพมากกว่ากัน แต่ผู้แนะนำการลงทุนต้องใช้ช่องทางให้สอดคล้องกับผู้ลงทุนแต่ละคน

สมมติฐานที่ 2 คือ คุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและปัจจัยในการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนและคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า ทั้ง 2 ด้านส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หากพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ คุณลักษณะด้านการทำงานเป็นทีม คุณลักษณะด้านการใช้ภาษา คุณลักษณะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน คุณลักษณะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรี ปริสตัด (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล พบว่าสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนของแต่ละกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในการลงทุนในหลักทรัพย์และพบว่าดัชนี (PNI) ความต้องการเร่งด่วนในการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนทั้ง 10 สมรรถนะนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม โดยได้ตั้งชื่อว่า I-SIC

Model สำหรับการพัฒนารายบุคคล การพัฒนาอาชีพต่อเนื่องและการพัฒนารายสมรรถนะ เป็นไปตามคู่มือการพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 คือ คุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ต่างกัน

จากการศึกษาถึงคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่แตกต่างกันมี ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หากพิจารณาทางด้าน พบว่าการบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับ คริสตี (Chrity, 1991 อ้างถึงใน มงคล สุขเฉลิม, 2551) ที่สรุปการพัฒนาถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานประจำและการทำงานในด้านอื่นๆ นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้รู้ในวิชาชีพของตนอย่างดีแล้ว ยังต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างดีอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารบริษัทแนะนำการลงทุนควรพัฒนาด้านคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านการสร้างความเชื่อถือให้กับผู้แนะนำการลงทุนให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ลงทุนมือใหม่ให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุด
2. จากการวิจัยครั้งนี้ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ควรพัฒนาด้านคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านคุณธรรม จริยธรรมให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ลงทุนมือใหม่ให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุด
3. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณลักษณะของผู้แนะนำการลงทุนและคุณภาพบริการของผู้แนะนำการลงทุน ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการขายของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นผู้แนะนำการลงทุนควรพัฒนาตนเองในด้านดังกล่าว เพื่อประสิทธิภาพในด้านการให้บริการของผู้แนะนำการลงทุนให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มนักลงทุนมือใหม่ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเปลี่ยนแปลงกลุ่มนักลงทุน เช่น กลุ่มนักลงทุนตามจังหวัดหรือภูมิภาค เป็นต้น
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากผู้แนะนำการลงทุน เพื่อผลทางการป้องกันปัญหาที่เกิดจากผู้แนะนำการลงทุน
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการปริมาณผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. จากการทำการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กอบกัญจน์ วงษ์วิสิทธิ์. (2551). *ทักษะเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- กิตติศักดิ์ จินดากุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฝ่าอุปสรรคและความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด
(มหาชน)*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรประภา อัครบวร. *บทความ Competency คืออะไรกันแน่: เอช อาร์ เซ็นเตอร์*.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เม็ดทราย 프린ต์ติ้ง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). *เทคนิคการจัดทำ Job Description บนพื้นฐานของ Competency และ KPI*.
กรุงเทพฯ : เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- เด่นดวง คำตรง. (2554). *ความต้องการการพัฒนาของครูและอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัด
ชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2549). *ก้าวแรกสู่การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). *แถลงผลการดำเนินงานครั้งแรก ปี 2558และแผนงานครึ่งปีหลังกลุ่มม
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ติลลยา อินดร. (2553). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองและความต้องการพัฒนาตนเอง
ของโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- บุญร่วม ผานคำ. (2550). *พฤติกรรมการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษาลังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
หนองคาย เขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ภัทรี พิธีสด. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะผู้นำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทยสู่ระดับสากล*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุรา สำเร็จกิจ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า
หอผู้ป่วยกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชล
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ คำราพิศ. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท อีซูซุอันดามัน
เซลส์ จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- งนภา บุญคา. (2552). *คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4*.
ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วัชรา ทองเกลี้ยง. (2552). *ความเข้าใจและความคิดเห็นของนักลงทุนอิสระและนักวิเคราะห์ตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อ
รายงานผู้สอบบัญชีแบบสามารถและหน้ารายงานผู้สอบบัญชีแบบทวิพรรค ผลสำรวจจากตลาดหลักทรัพย์*

แห่งประเทศไทย. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทัน, สาขาวิชาการบัญชี, คณะการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิกรม เกษมวุฒิ. (2548). *น้กลงทุนผู้ขาดผลขาด*. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

ศศิธร เวชไชโย. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงพยาบาลเวชธานี*. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทัน, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทัน, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ศิริพร เฟื่องฟู. (2556). *การพัฒนาบุคลากรตามทัศนะของครูโรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาธิตา เปล่งฮวด. (2552). *การศึกษาความผูกมัดเพื่อหาความสัมพันธ์ บุคลิกภาพตราสินค้า การตอบสนองของลูกค้า ส่งผลต่อความร่วมมือและการสื่อสารทางการตลาดแบบปากต่อปาก : กรณีศึกษาของบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)*, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุชาติา เหมพรหมราช. (2551). *ความสัมพันธ์ของการพัฒนาตนเอง วัฒนธรรมองค์กรกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพญาไท 2*. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทัน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุดา สุวรรณภรณ์และวิจิต อุ๋อัน. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

สุนันทา ไกรทองรุ่งเรือง. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ในรายงานประจำปีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการสำรวจจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยบูรพา*.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2556). *การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมบนพื้นฐานของ Competency: เอช อาร์ เซ็นเตอร์*.

อำนาจ ทรวงประเสริฐ. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติต์.

Kotler, P.(2000).Marketing Management. Prentic - hall.

Kaplan, R. (2010). Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard. Harvard Business School.

Megginson, D., & Pedler, M. (1992). *Self-development: A facilitator's guide*. London: McGraw Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.,Berry, L.,(1986). SERQUAL: A multiple Item Measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science Institute, Working Paper Report No. 86-108.