

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักลงทุนบุคคล (Individual Investors) ที่มีประสบการณ์การลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทหลักทรัพย์ และกลุ่มโบรกเกอร์ร้านทอง เก็บแบบสอบถามกลุ่มละ 135 ชุดโดยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) สถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ โบรกเกอร์ร้านทอง บริษัทหลักทรัพย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 270 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.8 สถานภาพสมรส ร้อยละ 62.2 มีอายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 43.7 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 58.5 เงินเดือน 30,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 28.5 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.7 สถานภาพสมรส ร้อยละ 60.7 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 45.2 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 59.3 เงินเดือน 30,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 31.1 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 49.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 สถานภาพสมรส ร้อยละ 63.7 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 42.2 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 57.8 เงินเดือนมากกว่า 75,000 บาท ร้อยละ 31.1 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.2

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าขนาดสัญญาละ 10 บาท ร้อยละ 46.3 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 50 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 1 สัญญา ร้อยละ 41.4 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 10 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 2 – 5 สัญญา ร้อยละ 44.8 ลงทุนในเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 85.9 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพราะต้องการเก็งกำไรระยะสั้น ร้อยละ 62.2 ให้ตนเองตัดสินใจซื้อขาย ร้อยละ 64.1 ให้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ร้อยละ 82.2 ทำสถานะซื้อเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 81.9 ทำสถานะขายเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 82.6 ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ตั้งแต่เริ่มเปิดสถานะจนถึงปิดสถานะนาน 1 – 2 สัปดาห์ ร้อยละ 34.8 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.3 ตั้งซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ร้อยละ 62.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทั้ง 2 ขนาด ร้อยละ 46.7 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 50 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 1 สัญญา ร้อยละ 52.0 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 10 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 2 – 5 สัญญา ร้อยละ 50.4 ลงทุนในเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 41.1 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพราะต้องการเก็งกำไรระยะสั้น ร้อยละ 51.1 ให้ตนเองตัดสินใจซื้อขาย ร้อยละ 70.4 ใช้ประสบการณ์ของตนเองและให้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ร้อยละ 39.6 ทำสถานะซื้อเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 41.1 ทำสถานะขายเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 41.1 ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ตั้งแต่เริ่มเปิดสถานะจนถึงปิดสถานะนาน 1 – 2 สัปดาห์ ร้อยละ 31.1 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.3 ตั้งซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ร้อยละ 51.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าขนาดสัญญาละ 10 บาท ร้อยละ 48.1 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 50 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 2 – 5 สัญญา ร้อยละ 38.6 ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 10 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง 2 – 5 สัญญา ร้อยละ 38.8 ลงทุนในเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 44.8 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพราะต้องการเก็งกำไรระยะสั้น ร้อยละ 73.3 ให้ตนเองตัดสินใจซื้อขาย ร้อยละ 57.8 ให้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูล

ประกอบการตัดสินใจลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ร้อยละ 42.6 ทำสถานะซื้อเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 40.7 ทำสถานะขายเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ร้อยละ 41.5 ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ตั้งแต่เริ่มเปิดสถานะจนถึงปิดสถานะนาน 1 – 2 สัปดาห์ ร้อยละ 38.5 ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.3 ตั้งซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ร้อยละ 73.3

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามประเภทตัวแทนซื้อขาย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าที่มีผลในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.32) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

#### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.66)

### **ปัจจัยด้านกระบวนการ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตัวแทน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ประเภทตัวแทน	
	บริษัทหลักทรัพย์	โบรกเกอร์ร้านทอง
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50) (มากที่สุด)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.73) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.61) (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) (มาก)	ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) (มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน(ค่าเฉลี่ย 3.85) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.81) (มาก)
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือสามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.70) (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.24) (มาก)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) (มาก)

ตารางที่ 83 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตัวแทน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ประเภทตัวแทน	
	บริษัทหลักทรัพย์	โบรกเกอร์ร้านทอง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.19) (มาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดอันดับความสำคัญในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

#### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้

### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน

### **ปัจจัยด้านกระบวนการ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน

### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองจัดอันดับความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

### **ปัจจัยด้านราคา**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

#### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย

#### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับบริษัท  
หลักทรัพย์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล  
ต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามเพศ  
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ  
การลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.26) (มาก)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.62) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) (มาก)
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วง กลางคืนได้  (ค่าเฉลี่ย 4.34) (มาก)	- ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.45) (มาก)  - เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วง กลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) (มาก)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการลงทุน(ค่าเฉลี่ย 3.88) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.81) (มาก)



ตารางที่ 84 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.76) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือสามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.64) (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.27) (มาก)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการฝากหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.06) (มาก)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงคือ

ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตและเปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือสามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการฝากหลักประกัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.47) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) (มากที่สุด)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.59) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.64) (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)	ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) (มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.84) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.77) (มาก)

ตารางที่ 85 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุน และวิเคราะห์แนวโน้มได้แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.77) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.34) (มาก)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) (มาก)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นโบรกเกอร์ร้านทองคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง



ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับบริษัท  
หลักทรัพย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล  
ต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามอายุ  
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ  
การลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะ ได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคาร พาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะ ได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคาร พาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.66) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะ ได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคาร พาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.69) (มาก)
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	เปิดทำการตั้งแต่ ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อ ขายช่วงกลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) (มาก)	เปิดทำการตั้งแต่ ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อ ขายช่วงกลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) (มากที่สุด)	ระบบการซื้อขายผ่าน ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) (มาก)

ตารางที่ 86 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.96) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.95) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.69) (มาก)
ด้านบุคลากร	- เจ้าหน้าที่การตลาดมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องทองคำ สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)  - เจ้าหน้าที่การตลาดติดต่อกับลูกค้าและส่งบทวิเคราะห์ให้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)  - เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.75) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.69) (มากที่สุด)

ตารางที่ 86 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.07) (มาก)	ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.35) (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.22) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.94) (มาก)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี และ 36 – 45 ปี ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้ ส่วน

ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปีที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องทองคำ สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ เจ้าหน้าที่การตลาดมีการติดต่อกับลูกค้าและส่งบทวิเคราะห์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปีและ 46 ปีขึ้นไปคือ เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 - 45 ปีคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้าน  
ทอง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล  
ต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามอายุ  
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ  
การลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49) (มาก)	วางหลักประกันขั้นต่ำที่ ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) (มาก)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคาร พาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.64) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับอัตรา ดอกเบี้ยจากธนาคาร พาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.74) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจากเงิน หลักประกันที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ย จากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.46) (ปานกลาง)
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	- ระบบการซื้อขายผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)  - เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถ ซื้อขายช่วงกลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)	ระบบการซื้อขายผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) (มากที่สุด)	ระบบการซื้อขายผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) (มากที่สุด)



ตารางที่ 87 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.04) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.74) (มาก)	การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.76) (มาก)
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.79) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.76) (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.46) (มาก)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) (มาก)	ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.34) (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.36) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.18) (มาก)	มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) (มาก)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ วางหลักประกันขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะ ได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปีที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์และเปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางวันได้ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไปคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 - 45 ปีคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 8 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามรายได้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	บทวิเคราะห์ แนวโน้มราคา ทองคำมีความ แม่นยำ  (ค่าเฉลี่ย 4.60) (มากที่สุด)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม  (ค่าเฉลี่ย 4.29) (มาก)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม  (ค่าเฉลี่ย 4.36) (มาก)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม  (ค่าเฉลี่ย 4.43) (มาก)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี  (ค่าเฉลี่ย 3.70) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี  (ค่าเฉลี่ย 3.74) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี  (ค่าเฉลี่ย 3.75) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี  (ค่าเฉลี่ย 3.70) (มาก)

ตารางที่ 88 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	ระบบการซื้อขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต  (ค่าเฉลี่ย 4.70) (มากที่สุด)	เปิดทำการตั้งแต่ ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถ ซื้อขายช่วง กลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) (มาก)	เปิดทำการตั้งแต่ ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถ ซื้อขายช่วง กลางคืนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.56) (มากที่สุด)	ระบบการซื้อขาย ผ่านทางโทรศัพท์  (ค่าเฉลี่ย 4.47) (มาก)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	เว็บไซต์ให้ ข่าวสารกับนัก ลงทุน  (ค่าเฉลี่ย 4.00) (มาก)	การจัดอบรมและ สัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการ ลงทุน  (ค่าเฉลี่ย 4.05) (มาก)	การจัดอบรมและ สัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการ ลงทุน  (ค่าเฉลี่ย 3.86) (มาก)	การโฆษณาผ่าน สื่อขนาดใหญ่ของ TFEX เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต นิตยสารทางการเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) (มาก)
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่ การตลาดมีการ ติดต่อกับลูกค้า และ संबท วิเคราะห์ให้อย่าง สม่ำเสมอ  (ค่าเฉลี่ย 4.90) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดมีความ น่าเชื่อถือ สามารถ ให้คำแนะนำใน การลงทุนและ วิเคราะห์แนวโน้ม ได้  (ค่าเฉลี่ย 4.64) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดสามารถ ช่วยแก้ไขปัญหา ในพอร์ตการ ลงทุน  (ค่าเฉลี่ย 4.86) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดช่วยดูแล พอร์ตการลงทุน และโทรแจ้งเมื่อมี การเคลื่อนไหว ของราคาอย่าง รุนแรง  (ค่าเฉลี่ย 4.70) (มากที่สุด)

ตารางที่ 88 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านกระบวนการ กระบวนการ สรุปผลกำไร ขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.60) (มากที่สุด)	ความถูกต้องของ กระบวนการ สรุปผลกำไร ขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.60) (มากที่สุด)	- ความรวดเร็วใน กระบวนการ อนุมัติการเปิด บัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.14) (มาก)  - ความรวดเร็ว และถูกต้องของ กระบวนการซื้อ ขาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) (มาก)	ความถูกต้องของ กระบวนการ สรุปผลกำไร ขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 4.33) (มาก)	ความรวดเร็วและ ถูกต้องของ กระบวนการฝาก หลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) (มาก)
ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	การแสดง ใบอนุญาตต่างๆ อย่างชัดเจน  (ค่าเฉลี่ย 4.10) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบการใช้ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย  ตอบสนองความ ต้องการด้านการ ลงทุนอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบการใช้ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย  ตอบสนองความ ต้องการด้านการ ลงทุนอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบการใช้ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย  ตอบสนองความ ต้องการด้านการ ลงทุนอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) (มาก)



**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ บทวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำมีความแม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาทคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาทที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท และ 45,001 – 60,000 บาทคือ เปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เว็บไซต์ให้ข่าวสารกับนักลงทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาทและ 45,001 – 60,000 บาทคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุนและปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ การโฆษณาผ่านสื่อขนาดใหญ่ของ TFEX เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต นิตยสารทางการเงิน เป็นต้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีการติดต่อกับลูกค้าและส่งบทวิเคราะห์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 45,001 – 60,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดช่วยดูแลพอร์ตการลงทุนและโทรแจ้งเมื่อมีการเคลื่อนไหวของราคาอย่างรุนแรง

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทและ 45,001 – 60,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาทคือ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติการเปิดบัญชีและความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการฝากหลักประกัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์คือ การแสดงใบอนุญาตต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ใบทะเบียนพาณิชย์ ใบอนุญาตค้าของเก่า ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาทคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 9 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้าน  
ทอง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล  
ต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตาม  
รายได้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ  
การลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) (มาก)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) (มากที่สุด)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) (มาก)	วางหลักประกัน ขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคา ทองคำมีความ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) (มากที่สุด)

ตารางที่ 89 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.50) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) (มาก)	อัตราดอกเบี้ยจาก เงินหลักประกัน ที่ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) (มาก)	- บริการโอนเงิน ผ่านบัญชี ธนาคารเพื่อฝาก ถอนหลักประกัน โดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.48) (ปานกลาง) - อัตราดอกเบี้ย จากเงิน หลักประกันที่ ฝากไว้จะได้ ดอกเบี้ยเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยจาก ธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) (ปานกลาง)

ตารางที่ 89 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	- ระบบการซื้อขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) (มาก)	ระบบการซื้อขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) (มากที่สุด)	ระบบการซื้อขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) (มากที่สุด)	ระบบการซื้อขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) (มาก)
	- เปิดทำการเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อ ขายช่วงกลางคืน (ค่าเฉลี่ย 4.29) (มาก)			
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การจัดอบรมและ สัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการ ลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.92) (มาก)	เว็บไซต์ให้ ข่าวสารกับนัก ลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.69) (มาก)	การจัดอบรมและ สัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการ ลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.96) (มาก)	การจัดอบรมและ สัมมนาให้ความรู้ ด้านเทคนิคการ ลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.85) (มาก)



ตารางที่ 89 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด	รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่ การตลาดมีความ น่าเชื่อถือ สามารถ ให้คำแนะนำใน การลงทุนและ วิเคราะห์แนวโน้ม ได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.75) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดช่วยดูแล พอร์ตการลงทุน และโทรแจ้งเมื่อมี การเคลื่อนไหว ของราคาอย่าง รุนแรง (ค่าเฉลี่ย 4.66) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดมีความ สุภาพและเต็มใจ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) (มากที่สุด)	เจ้าหน้าที่ การตลาดมีความ น่าเชื่อถือ สามารถ ให้คำแนะนำใน การลงทุนและ วิเคราะห์แนวโน้ม ได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.75) (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความรวดเร็วและ ถูกต้องของ กระบวนการซื้อ ขาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) (มาก)	ความรวดเร็วและ ถูกต้องของ กระบวนการซื้อ ขาย (ค่าเฉลี่ย 4.46) (มาก)	ความรวดเร็วและ ถูกต้องของ กระบวนการซื้อ ขาย (ค่าเฉลี่ย 4.25) (มาก)	- ความรวดเร็วและ ถูกต้องของ กระบวนการฝาก หลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) (มาก)  - ความรวดเร็วและ ถูกต้องของการซื้อ ขาย(ค่าเฉลี่ย 4.25) (มาก)
ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	มีการนำเสนอ รูปแบบ เทคโนโลยีที่ ตอบสนองความ ต้องการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.12) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบ เทคโนโลยีที่ ตอบสนองความ ต้องการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.34) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบ เทคโนโลยีที่ ตอบสนองความ ต้องการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.29) (มาก)	มีการนำเสนอ รูปแบบ เทคโนโลยีที่ ตอบสนองความ ต้องการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 4.06) (มาก)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ บทวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำมีความแม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาทคือ วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 30,001 – 45,000 บาทและ 45,001 – 60,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ บริการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารเพื่อฝากถอนหลักประกันโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายและอัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ และเปิดทำการตั้งแต่ช่วงเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาทและมากกว่า 60,000 บาทคือ ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 45,001 – 60,000 บาทและมากกว่า 60,000 บาทที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท คือ เว็บไซต์ให้ข่าวสารกับนักลงทุน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาทและมากกว่า 60,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือสามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดช่วยดูแลพอร์ตการลงทุนและ โทรแจ้งเมื่อมีการเคลื่อนไหวของราคาอย่างรุนแรง และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 45,001 – 60,000 บาทคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 30,001 – 45,000 บาท และ 45,001 – 60,000 บาท ที่ลงทุนกับตัวแทนที่เป็น โบรกเกอร์ร้านทองคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย และปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทคือ ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขายและความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการฝากหลักประกัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่มีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาทคือ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 10 ข้อมูลปัญหาของนักลงทุนในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการและประเภทตัวแทนซื้อขาย

ตารางที่ 90 แสดงร้อยละของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
พบจากการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำแนกตามประเภทตัวแทนซื้อขาย

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	ประเภทตัวแทน	
	บริษัทหลักทรัพย์	โบรกเกอร์ร้านทอง
ด้านผลิตภัณฑ์	อายุของสัญญาซื้อขายทองคำ ล่วงหน้าสั้นเกินไป (ร้อยละ 27.4)	อายุของสัญญาซื้อขายทองคำ ล่วงหน้าสั้นเกินไป (ร้อยละ 30.0)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมการซื้อขายสูง เกินไป (ร้อยละ 3.3)	ค่าธรรมเนียมการซื้อขายสูง เกินไป (ร้อยละ 4.8)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เวลาทำการน้อยเกินไป ต้องการ ให้ขยายเวลาทำการเพิ่ม (ร้อยละ 22.6)	เวลาทำการน้อยเกินไป ต้องการ ให้ขยายเวลาทำการเพิ่ม (ร้อยละ 11.8)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่ค่อยมีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้า (ร้อยละ 5.2)	ขาดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อจูงใจให้ซื้อขาย (ร้อยละ 11.5)
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่การตลาดไม่มีความ รอบรู้ในผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 5.5)	เจ้าหน้าที่การตลาดไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ (ร้อยละ 7.7)
ด้านกระบวนการ	หลักฐานที่ใช้ประกอบการเปิด บัญชีมีมากเกินไป สร้างความ ยุ่งยาก (ร้อยละ 6.3)	หลักฐานที่ใช้ประกอบการเปิด บัญชีมีมากเกินไป สร้างความ ยุ่งยาก (ร้อยละ 6.3)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	การนำเสนอรูปแบบการใช้ เทคโนโลยีไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการด้านการลงทุนได้ (ร้อยละ 18.1)	การนำเสนอรูปแบบการใช้ เทคโนโลยีไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการด้านการลงทุนได้ (ร้อยละ 8.2)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองคือ อายุของสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าสั้นเกินไป

ปัญหาด้านราคาที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองคือ ค่าธรรมเนียมการซื้อขายสูงเกินไป

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง คือ เวลาทำการน้อยเกินไป ต้องการให้ขยายเวลาทำการเพิ่ม

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ คือ ไม่ค่อยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้า และนักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง คือ ขาดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจให้ซื้อขาย

ปัญหาด้านบุคลากรที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ คือ เจ้าหน้าที่การตลาดไม่มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ และนักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง คือ เจ้าหน้าที่การตลาดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง คือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีมีมากเกินไป สร้างความยุ่งยาก

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่พบมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง คือ การนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนได้

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 ส่วนประสมการตลาดบริการ

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดและทฤษฎี ส่วนประสมการตลาดบริการ ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัด



จำหน่าย เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่านักลงทุนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอันดับแรก

ในรายละเอียดของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีดังนี้

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องวางหลักประกันขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมาเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องระบบการซื้อขายที่มีความสะดวกรวดเร็วเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการทำคำแนะนำการลงทุนที่ดีเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องอัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ที่ 0.75% ต่อปีเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการซื้อขายมากที่สุด นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์เป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ความสำคัญเรื่องเปิดทำการตั้งแต่วางเวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วงกลางคืนได้เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตถูกออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายเป็นอันดับ

แรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตถูกออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายเป็นอันดับแรก แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องการจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุนเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการจัดอบรมหรือสัมมนาความรู้ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือนเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุนเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจบริการเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้าเป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล เข้มมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจบริการเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้าเป็นอันดับแรก

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุนเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล เข้มมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ (เช่น ขั้นตอนการอนุมัติการเปิดบัญชี การเบิกถอนหลักประกัน การติดตามแก้ไขปัญหา เป็นต้น) เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการเป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขายซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล เข้มมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ (เช่น ขั้นตอนการอนุมัติการเปิดบัญชี การเบิกถอนหลักประกัน การติดตามแก้ไขปัญหา เป็นต้น) เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการเป็นอันดับแรก

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองให้ความสำคัญเรื่องมีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสถานที่จอดรถ สะดวกสบายเป็นอันดับแรก

#### 5.2.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดำเนินการและทฤษฎี การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค โดยใช้คำถาม 6Ws และ 1H ของ อรรถ มณีสงฆ์ (2548) ได้ดังนี้

#### ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 36 – 45 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีเงินเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเชน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนที่ลงทุนในทองคำแท่งที่มีต่อการเปิดซื้อขายสัญญาฟิวเจอร์สทองคำ กรณีศึกษาลูกค้า บริษัท ออสสิริส จำกัด ของ เกียรติกุล กุลตั้งวัฒนา, จรณเวท ศักดิ์ศรี, ชัยภัทร์ ศรีวรรณนะ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 49 ปี มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 36 – 45 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของ



กิจการ มีเงินเดือนมากกว่า 75,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนที่ลงทุนในทองคำแท่งที่มีต่อการเปิดซื้อขายสัญญาฟิวเจอร์สทองคำ กรณีศึกษาลูกค้า บริษัท ออสสิริส จำกัด ของ เกียรติกุล กุลตั้งวัฒนา, จรณเวท ศักดิ์ศรี, ชัยภัทร์ ศรีวรรณนะ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 49 ปี มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

### ผู้บริโภครู้อะไร

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทั้ง 2 ขนาด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าขนาดสัญญาละ 10 บาท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาใดๆ เนื่องจากยังไม่เคยมีผู้ศึกษาสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทั้ง 2 ขนาดมาก่อน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่ลงทุนในเงินฝากธนาคารนอกจากสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการลงทุนโดยการฝากธนาคาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบการลงทุนในแบบฝากธนาคารมากที่สุด



### ทำไมผู้บริโภคมองซื้อ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ และโบรกเกอร์ร้านทอง ส่วนใหญ่ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพราะต้องการเก็งกำไรระยะสั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การลงทุน Gold Futures เพื่อการเก็งกำไร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วนิชดี สุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า เพราะผลตอบแทนสูงเมื่อเทียบกับการลงทุนในทองคำแท่ง

### ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ และโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่ให้ตนเองตัดสินใจซื้อขาย ใช้ประสบการณ์ของตนเองและให้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่าแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจได้จากเจ้าหน้าที่การตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ชีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าแหล่งข้อมูลที่นักลงทุนเลือกมากที่สุดคือ บทวิเคราะห์ตามเว็บไซต์ต่างๆ

### ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ และโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่ทำสถานะซื้อและขายเมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาใดๆ เนื่องจากยังไม่เคยมีผู้ศึกษาในหัวข้อนี้มาก่อน

### ผู้บริโภคซื้อที่ไหน

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ และโบรกเกอร์ร้านทองส่วนใหญ่สั่งซื้อซื้อขายทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures)

ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ซีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่าช่องทางที่นักลงทุนเลือกมากที่สุดคือ โทรศัพท์ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่านักลงทุนจะซื้อขายทองคำล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### ผู้บริโภครูปอย่างไร

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 50 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 1 สัญญาในแต่ละครั้ง สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ซีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่านักลงทุนมีการซื้อขายน้อยกว่า 5 สัญญาต่อครั้ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะถือสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำนวน 1 สัญญา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 50 บาท ถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 2 - 5 สัญญาในแต่ละครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ ซีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่านักลงทุนมีการซื้อขายน้อยกว่า 5 สัญญาต่อครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะถือสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า จำนวน 1 สัญญา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองที่ลงทุนเฉพาะสัญญาขนาด 10 บาท ถือครองสัญญาในแต่ละครั้ง 2 - 5 สัญญา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาใดๆ เนื่องจากยังไม่เคยมีผู้ศึกษาในหัวข้อนี้มาก่อน โดยถือครองตั้งแต่เริ่มเปิดสถานะจนถึงปิดสถานะนาน 1 - 2 สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วัฒนศิริสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะถือสัญญาเป็นระยะเวลา 1 - 2 สัปดาห์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของ

นักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ วีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่านักลงทุนเลือกถือสถานะ Gold Futures เป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 เดือน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของ อิศริย์ จุลจิราภรณ์ (2550) ที่พบว่านักลงทุนมีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 – 4 สัปดาห์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 1 – 3 ครั้งต่อเดือน สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักลงทุนในบริษัท เอ็มทีเอส เซลลิ่ง เอเยน จำกัด สาขา เชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ของ นิวัฒน์ วนิชดิสุวรรณ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการซื้อขาย 1 – 2 ครั้งต่อเดือน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Gold Futures) ขนาดของสัญญา 50 บาท ของ วีระพล แยมมา (2553) ที่พบว่านักลงทุนมีความถี่ในการซื้อขาย 5 – 6 ครั้งต่อเดือน

### 5.3 ข้อค้นพบ

ตารางที่ 91 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตัวแทนซื้อขาย

ข้อมูลส่วนบุคคล	บริษัทหลักทรัพย์	โบรกเกอร์ร้านทอง
รายได้ต่อเดือน	มากกว่า 60,000 บาท (ร้อยละ 34.8)	มากกว่า 60,000 บาท (ร้อยละ 38.5)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์และโบรกเกอร์ร้านทองมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท

ตารางที่ 92 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตัวแทนซื้อขาย

พฤติกรรมการลงทุน	บริษัทหลักทรัพย์	โบรกเกอร์ร้านทอง
ขนาดสัญญา	ทั้ง 2 ขนาด (ร้อยละ 46.7) สัญญาละ 10 บาท (ร้อยละ 44.4)	สัญญาละ 10 บาท (ร้อยละ 48.1) ทั้ง 2 ขนาด (ร้อยละ 37.8)
แหล่งข้อมูล	ประสบการณ์ของตนเอง (ร้อยละ 39.6) เจ้าหน้าที่การตลาด (ร้อยละ 39.6)	เจ้าหน้าที่การตลาด (ร้อยละ 42.6) ประสบการณ์ของตนเอง (ร้อยละ 40.4)
วิธีส่งคำสั่งซื้อขาย	ทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 51.1) ทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 22.2) ที่ห้องค้าของโบรกเกอร์ (ร้อยละ 20.0)	ทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 73.3) ทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 25.9) ที่ห้องค้าของโบรกเกอร์ (ร้อยละ 0.8)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าทั้ง 2 ขนาดและเฉพาะสัญญาละ 10 บาทใกล้เคียงกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองลงทุนในสัญญาละ 10 บาทมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ใช้ประสบการณ์ของตนเองและเจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจเท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองใช้ทั้ง 2 แหล่งเช่นกันแต่เน้นที่เจ้าหน้าที่การตลาดมากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ส่งคำสั่งซื้อขายทางโทรศัพท์มากที่สุด ส่วนทางอินเทอร์เน็ตและที่ห้องค้าของโบรกเกอร์เป็นปัจจัยย่อยที่มีผลใกล้เคียงกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองส่งคำสั่งซื้อขายทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือทางอินเทอร์เน็ต โดยการส่งคำสั่งซื้อขายที่ห้องค้าของโบรกเกอร์เป็นปัจจัยย่อยที่แทบจะไม่มีผลต่อการลงทุนเลย

ตารางที่ 93 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตัวแทนซื้อขาย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	บริษัท หลักทรัพย์	โบรกเกอร์ ร้านทอง
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b> ทำสถานะซื้อก่อนขายและขายก่อนซื้อได้ ทำให้สามารถทำ กำไรได้ทั้งช่วงที่ราคาขึ้นและราคาลง	ค่าเฉลี่ย 2.81	ค่าเฉลี่ย 3.97
ไม่มีการส่งมอบทองคำจริง แต่มีการชำระราคาเป็นเงินสด	ค่าเฉลี่ย 3.74	ค่าเฉลี่ย 4.23
บทวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำมีความแม่นยำ	ค่าเฉลี่ย 4.10	ค่าเฉลี่ย 3.76
<b>ด้านราคา</b> ค่าธรรมเนียมการซื้อขายสัญญา 50 บาท สัญญาแรกคิด ค่าธรรมเนียม 500 บาท และสำหรับสัญญา 10 บาท คิดที่ 100 บาท	ค่าเฉลี่ย 3.10	ค่าเฉลี่ย 2.89
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b> ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.50
ห้องค้าให้บริการลูกค้า มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการ การซื้อขายที่ครบถ้วน	ค่าเฉลี่ย 3.91	ค่าเฉลี่ย 3.30
บริษัทที่เป็นตัวแทนซื้อขายตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกใน การเข้ามาติดต่อ	ค่าเฉลี่ย 3.96	ค่าเฉลี่ย 3.68
ที่จอดรถสะดวกสบาย	ค่าเฉลี่ย 3.80	ค่าเฉลี่ย 3.57
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b> การโฆษณาผ่านสื่อขนาดใหญ่ของ TFEX เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต นิตยสารทางการเงิน เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย 3.64	ค่าเฉลี่ย 3.44
การส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชันส่วนลดค่าธรรมเนียมการ ซื้อขาย การชิงรางวัล การแจกของขวัญในเทศกาลต่างๆ เป็น ต้น	ค่าเฉลี่ย 3.04	ค่าเฉลี่ย 3.32
การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การร่วมบริจาคเงินในโอกาส ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย 2.86	ค่าเฉลี่ย 3.23



<b>ด้านบุคลากร</b>		
เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน	ค่าเฉลี่ย 4.70	ค่าเฉลี่ย 4.53
เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถวิเคราะห์ทางเทคนิคได้	ค่าเฉลี่ย 4.49	ค่าเฉลี่ย 3.91
เจ้าหน้าที่การตลาดสวมชุดฟอร์มของบริษัทและติดป้ายชื่อในเวลาทำการ	ค่าเฉลี่ย 3.39	ค่าเฉลี่ย 2.98
<b>ด้านกระบวนการ</b>		
ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติการเปิดบัญชี	ค่าเฉลี่ย 3.89	ค่าเฉลี่ย 4.10
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>		
การตกแต่งและสร้างบรรยากาศการลงทุน เช่นการจัดแสดงกราฟราคาทอง รายการข่าวต่างประเทศแสดงราคาซื้อขายแบบเรียลไทม์ เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย 3.63	ค่าเฉลี่ย 3.84
การแสดงใบอนุญาตต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ใบทะเบียนพาณิชย์ ใบอนุญาตค้าของเก่า ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย 3.07	ค่าเฉลี่ย 3.36
มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย 3.97	ค่าเฉลี่ย 4.19

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการทำสถานะซื้อก่อนขายและขายก่อนซื้อได้ ทำให้สามารถทำกำไรได้ทั้งช่วงที่ราคาขึ้นและราคาลง มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านไม่มีการส่งมอบทองคำจริง แต่มีการชำระราคาเป็นเงินสด มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านบทวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำมีความแม่นยำ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมการซื้อขายสัญญา 50 บาท สัญญาแรกคิดค่าธรรมเนียม 500 บาท และสำหรับสัญญา 10 บาท คิดที่ 100 บาท มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านห้องค้าให้บริการลูกค้า มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการซื้อขายที่ครบถ้วน มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านบริษัทที่เป็นตัวแทนซื้อขายตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเข้ามาติดต่อ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวกสบาย มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อขนาดใหญ่ของ TFEX เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต นิตยสารทางการเงิน เป็นต้น มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขาย เช่น โปรมิชั่นส่วนลดค่าธรรมเนียมการซื้อขาย การชิงรางวัล การแจกของขวัญในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การร่วมบริจาคเงินในโอกาสต่างๆ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถวิเคราะห์ทางเทคนิคได้ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่การตลาดสวมชุดฟอร์มของบริษัทและติดป้ายชื่อในเวลาทำการ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติการเปิดบัญชี มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งและสร้างบรรยากาศการลงทุน เช่นการจัดแสดงกราฟราคาทอง รายการข่าวต่างประเทศแสดงราคาซื้อขายแบบเรียลไทม์ เป็นต้น มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านการแสดงใบอนุญาตต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ใบทะเบียนพาณิชย์ ใบอนุญาตค้าของเก่า ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง

ปัจจัยย่อยด้านมีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

เมื่อนำปัจจัยย่อยที่มีผลต่อนักลงทุนในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า 10 อันดับแรก มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพฤติกรรมกรรมการลงทุน สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทที่เปิดให้ลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ดังนี้

บริษัทหลักทรัพย์และ โบรกเกอร์ร้านทองควรมุ่งเน้นลูกค้าที่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่นิยมลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้ามากที่สุด โดยข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสามารถสรุปได้ดังนี้

##### ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทหลักทรัพย์

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากปัจจัยย่อยด้านการวางหลักประกันขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีผลต่อการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้ามากที่สุด ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ควรรักษาระดับเงินฝากหลักประกันที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำไว้ หรืออาจลดเงินวางหลักประกันลงให้สอดคล้องกับราคาทองคำหากราคาทองคำมีการปรับตัวลดลง เพื่อให้ นักลงทุนสามารถซื้อขายได้มากขึ้น

นอกจากนี้ในส่วนของพฤติกรรมของผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพื่อการเก็งกำไรระยะสั้น แสดงว่าบทวิเคราะห์เป็นส่วนสำคัญในการลงทุน อีกทั้งผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ระดับที่มีผลกับปัจจัยย่อยเรื่องบทวิเคราะห์แนวโน้มนำราคาทองคำที่แม่นยำมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จึงควรพัฒนาศักยภาพของฝ่ายวิเคราะห์ทั้งทางด้านการวิเคราะห์เชิงพื้นฐานและเชิงเทคนิค โดยส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาการวิเคราะห์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จัดตั้งเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการจัดทำบทวิเคราะห์โดยแบ่งตามประเภทให้ชัดเจน เช่น ด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ ด้านการวิเคราะห์ราคาทอง และด้านการวิเคราะห์ทางเทคนิค เป็นต้น พร้อมทั้งหาผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของบทวิเคราะห์ให้มีความแม่นยำและครอบคลุมการลงทุนทุกด้าน และพัฒนารูปแบบการนำเสนอบทวิเคราะห์ให้น่าดึงดูดมากยิ่งขึ้น เช่น แสดงในรูปของตาราง กราฟ รูปภาพเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนหรือเหตุการณ์ที่สำคัญในช่วงนั้นๆ

#### ปัจจัยด้านราคา

บริษัทหลักทรัพย์ควรรักษานโยบายการคิดค่าธรรมเนียมการซื้อขายที่สัญญา 50 บาท สัญญาแรกคิดค่าธรรมเนียม 500 บาท และสำหรับสัญญา 10 บาท คิดที่ 100 บาทไว้ เพราะเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง รวมถึงควรทบทวนนโยบายการให้ดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากหลักประกันให้สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี มีผลต่อการลงทุนมากที่สุด

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

เนื่องจากราคาทองคำมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักลงทุนที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จึงให้ความสำคัญกับเวลาเปิดทำการมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ควรหาช่องทางในการเปิดให้บริการในเวลากลางคืนตั้งแต่ 19.00 น. – 22.30 น. จากเดิมที่ทำการถึงเวลา 17.00 น. เท่านั้น โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่การตลาดให้ประจำการในช่วงเวลากลางคืนเพื่อบริการนักลงทุนในช่วงเวลาดังกล่าวหากบริษัทไม่มีนโยบายเปิดทำการเต็มเวลา เนื่องจากในช่วงเวลากลางคืนเป็นเวลาตลาด COMEX ของประเทศสหรัฐอเมริกาเปิดทำการซึ่งมีปริมาณการซื้อขายสูงที่สุด จึงเป็นเวลาที่ราคาทองคำมีโอกาสผันผวนมากที่สุด



บริษัทหลักทรัพย์ควรพัฒนาระบบการซื้อขายผ่านทางช่องทางต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ให้มีความเสถียรและสามารถซื้อขายในช่วงเวลาที่มีการปริมาณการซื้อขายหนาแน่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดตั้งให้มีทีมงาน IT คอยตรวจสอบระบบการซื้อขายผ่านทางช่องทางต่างๆ รวมไปถึงทดสอบระบบเป็นประจำทุกวัน เพื่อหาจุดบกพร่องและแก้ไขได้ทันเวลา รวมทั้งเพื่อแก้ปัญหาเรื่องความไม่สะดวกของระบบการซื้อขายผ่านแอปพลิเคชัน โทรศัพท์มือถือที่ผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์พบมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จึงควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมการทำธุรกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าผ่านทางแอปพลิเคชันเดียวไม่ว่าจะเป็น การโอนเงินฝาก – ถอนหลักประกัน การแจ้งเตือนเมื่อเงินถูกเพิ่มเข้าในระบบเรียลไทม์ การส่งคำสั่งซื้อขาย การยืนยันการซื้อขายด้วย SMS การสรุปผลการซื้อขายประจำวัน การสรุปผลกำไรขาดทุน และการติดต่อเจ้าหน้าที่การตลาด เพื่อให้พนักงานทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากที่สุด

เนื่องจากผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ระดับที่มีผลกับปัจจัยย่อยเรื่องห้องค้าที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วน ที่ตั้งที่อยู่ในแหล่งชุมชนและมีที่จอดรถสะดวกสบายมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทอง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญกับห้องค้าสำหรับอำนวยความสะดวกในการซื้อขาย โดยจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการซื้อขายให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เอกสารประกอบการซื้อขาย โຕ้ะรับรองที่เพียงพอต่อจำนวนนักลงทุน เป็นต้น และควรคำนึงถึงทำเลที่ตั้งที่อยู่ในแหล่งชุมชน ที่สะดวกในการเข้าติดต่อทำธุรกรรม รวมไปถึงการมีที่จอดรถที่สะดวกสบายสำหรับบริษัทหลักทรัพย์ที่ต้องการขยายสาขาหรือเปิดห้องค้าใหม่

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ระดับที่มีผลกับปัจจัยย่อยเรื่องการจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุนมากที่สุด ประกอบกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเป็นการเก็งกำไรระยะสั้น อีกทั้งยังให้ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจหลัก แสดงว่าการวิเคราะห์ที่แม่นยำเป็นสิ่งสำคัญในการลงทุน ดังนั้นควรจัดสัมมนาพื้นฐานการลงทุนให้กับลูกค้า โดยเน้นเทคนิคการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางราคาทองคำ โดยการวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) ทั้งในระดับเบื้องต้น ระดับปานกลางและระดับมืออาชีพ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานการลงทุนให้กับนักลงทุน อีกทั้งยังทำให้เจ้าหน้าที่การตลาด



สามารถสื่อสารกับนักลงทุนโดยใช้คำศัพท์ด้านการลงทุน โดยเฉพาะ เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายสื่อสารกันได้  
ง่ายและลดโอกาสเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารกันได้อีกด้วย

### ปัจจัยด้านบุคลากร

เนื่องจากปัจจัยย่อยด้านความเชี่ยวชาญเรื่องทองคำของเจ้าหน้าที่การตลาดเป็นปัจจัยที่มีผลในลำดับต้นๆ และสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์พบจากการลงทุนใน  
สัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดไม่มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์ ดังนั้นบริษัท  
หลักทรัพย์ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่การตลาดให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่การตลาด  
ใหม่ที่เพิ่งเข้าทำงาน โดยให้ความรู้ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทองคำ ตลาดทองคำ อุปสงค์-  
อุปทานของทองคำ ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองคำ รวมไปถึงตลาดทองคำในประเทศไทย เป็นต้น เพื่อ  
สร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน และเจ้าหน้าที่การตลาดยังสามารถใช้ความรู้นี้ประกอบการ  
วิเคราะห์แนวโน้มทองคำได้อีกด้วย

ผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ระดับที่มีผลกับเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถวิเคราะห์  
ทางเทคนิคได้ประกอบกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนใน  
สัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเพื่อเก็งกำไรระยะสั้นและให้เจ้าหน้าที่การตลาดเป็นแหล่งข้อมูล  
ประกอบการตัดสินใจลงทุน บริษัทหลักทรัพย์จึงควรพัฒนาศักยภาพในการวิเคราะห์ของเจ้าหน้าที่  
การตลาดให้แม่นยำมากที่สุด โดยควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติกับ  
เจ้าหน้าที่การตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์  
แนวโน้ม การแก้พอร์ตการลงทุนให้กับลูกค้าเมื่อเจอสถานการณ์แบบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติ  
ที่ถูกต้อง โดยอาจจัดอบรมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อแจ้งข่าวสารด้านการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการสรุป  
ข่าวทองคำที่สำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดกับราคาทองคำโลก ผลิตภัณฑ์ใหม่ทางการเงิน ข้อ  
เปลี่ยนแปลงในกระบวนการต่างๆ เป็นต้น โดยเฉพาะการอบรมเรื่องการวิเคราะห์ทางเทคนิค  
(Technical Analysis) เป็นพิเศษเพื่อช่วยวิเคราะห์แนวโน้มระยะสั้น ซึ่งการวิเคราะห์จุดซื้อจุดขาย  
จากราฟจะสามารถช่วยในการตัดสินใจได้

นอกจากนี้ปัจจัยย่อยเรื่องการสวมชุดฟอร์มของบริษัทและติดป้ายชื่อในเวลาทำการ  
เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์มากกว่าผู้ลงทุนกับ โบรกเกอร์ร้านทอง ดังนั้นบริษัท  
หลักทรัพย์ควรจัดทำชุดฟอร์มและป้ายชื่อที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือและเหมาะสมกับการทำงาน  
รวมถึงส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกแผนกสวมใส่ชุดฟอร์มและติดป้ายชื่อเสมอ

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เนื่องจากผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ระดับที่มีผลด้านความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุนมากที่สุด ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ควรมีการตรวจสอบระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในกระบวนการทำงานต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและล่าช้าในการดำเนินงาน โดยเฉพาะกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุนและกระบวนการซื้อขาย

### ข้อเสนอแนะสำหรับโบรกเกอร์ร้านทอง

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากปัจจัยย่อยด้านการวางหลักประกันขั้นต้นที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีผลต่อการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้ามากที่สุด ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองควรรักษาระดับเงินฝากหลักประกันที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำไว้ หรืออาจลดเงินวางหลักประกันลงให้สอดคล้องกับราคาทองคำหากราคาทองคำมีการปรับตัวลดลง เพื่อให้ นักลงทุนสามารถซื้อขายได้มากขึ้น รวมทั้งผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองพบปัญหาเรื่องอายุของสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าสั้นเกินไปเป็นปัญหาที่นักลงทุนพบมากที่สุด ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองควรแนะนำให้นักลงทุนที่ต้องการลงทุนระยะยาวกว่า 6 เดือนขึ้นไปลงทุนในทองคำแท่งแทน หรือให้บริการคำปรึกษาการลงทุนเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกันสำหรับนักลงทุนที่มีความเชี่ยวชาญและมีพอร์ตการลงทุนมากกว่า 1 ประเภท เช่น การบริหารพอร์ตการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าควบคู่กับทองคำแท่ง สัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าควบคู่กับสัญญาซื้อขายเงินล่วงหน้า และสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้ากับ Gold ETF เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุนจากเดิมที่ให้คำแนะนำอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น

นอกจากนี้ผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองให้ระดับที่มีผลกับปัจจัยย่อยเรื่องทำสถานะซื้อก่อนขายและขายก่อนซื้อได้และไม่มีการส่งมอบทองคำจริงแต่มีการชำระราคาเป็นเงินสดมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองจึงควรนำเสนอข้อดีของสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าที่สามารถทำอะไรได้ทั้งช่วงที่ราคาทองคำขึ้นและลง และการชำระราคาเป็นเงินสดแทนการส่งมอบทองคำจริงให้ชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่การตลาดจะต้องเน้นย้ำถึงข้อดีข้างต้นในขณะที่น่าเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ นักลงทุนเสมอ

#### ปัจจัยด้านราคา

เนื่องจากปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ที่ 0.75% ต่อปี มีผลต่อการลงทุนมากที่สุด ดังนั้นโบรก

เกอร์ร้านทองควรทบทวนนโยบายการให้ดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากหลักประกันให้สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์อย่างสม่ำเสมอ

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากข้อมูลด้านพฤติกรรมที่วิธีส่งคำสั่งซื้อขายทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่ผู้ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองนิยมมากที่สุดและเป็นปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองมากกว่าผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ แสดงว่านักลงทุนที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองนิยมการสื่อสารแบบ Two-way Communication ซึ่งจะมีการโต้ตอบกันแบบทันทีที่สามารถสื่อสารกันได้ชัดเจนมาก ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองควรพัฒนาระบบการซื้อขายผ่านโทรศัพท์ ด้วยเทคโนโลยีด้วยการเชื่อมต่อด้วยแสงผ่านใยแก้วนำแสงที่จะทำให้คุณภาพของเสียงชัดเจนขึ้น ปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอกและพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อให้บริการกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากปัจจัยย่อยเรื่องการจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุนมีผลต่อผู้ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองมากที่สุด ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองควรจัดสัมมนาพื้นฐานการลงทุนให้กับลูกค้า โดยเน้นเทคนิคการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางราคาทองคำ โดยการวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) ทั้งในระดับเบื้องต้น ระดับปานกลางและระดับมืออาชีพ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานการลงทุนให้กับนักลงทุน อีกทั้งยังทำให้เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถสื่อสารกับนักลงทุนโดยใช้คำศัพท์ด้านการลงทุน โดยเฉพาะ เพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายสื่อสารกันได้ง่ายและลดโอกาสเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารกันได้อีกด้วย

นอกจากนี้ผู้ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยย่อยเรื่องการส่งเสริมการขายมากกว่าผู้ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ แต่ผู้ที่ซื้อขายกับโบรกเกอร์ร้านทองกลับพบปัญหาเรื่องการขาดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจให้ซื้อขาย ดังนั้นโบรกเกอร์ร้านทองควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นกระตุ้นให้นักลงทุนที่สนใจในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าได้มีโอกาสทดลองซื้อขาย เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมการซื้อขาย 5 สัญญาแรก การชิงรางวัลสำหรับเมื่อซื้อขายสัญญาในปริมาณมาก เป็นต้น

### ปัจจัยด้านบุคลากร

เนื่องจากปัจจัยย่อยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่การตลาดมีผลต่อผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้น โบรกเกอร์ร้านทองควรสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่การตลาด โดยจัดทำประวัติการทำงาน ความสามารถ พิเศษหรือหลักสูตรที่เคยอบรม รวมไปถึงผลงานด้านการลงทุนที่ผ่านมา โปสบนเว็บไซต์หรือ Facebook ของบริษัท เพื่อให้ นักลงทุนมั่นใจในการลงทุนกับเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัท

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองพบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่การตลาดไม่เพียงพอต่อการให้บริการและเพื่อให้สอดคล้องไปกับกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ต้องการเพิ่มเจ้าหน้าที่การตลาด โบรกเกอร์ร้านทองควรเพิ่มรูปแบบอื่นๆ ในการติดต่อกับนักลงทุนด้วย เช่น การสร้าง Group Chat ในโทรศัพท์มือถือ เช่น Line, WhatsApp หรือ Skype เป็นต้น เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารหรือแนวโน้มราคาทองคำไปยังกลุ่มนักลงทุนจำนวนมากได้ อีกทั้งยังเหมาะกับนักลงทุนที่อาจไม่สะดวกรับสายโทรศัพท์ทันทีแต่ก็ต้องการทราบข่าวเพื่อตัดสินใจด้วยเช่นกัน ถือเป็น การสื่อสารแบบ Two-way Communication แบบกลุ่มที่สามารถสื่อสารได้อย่างทั่วถึง

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เนื่องจากผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองให้ระดับที่มีผลกับความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติการเปิดบัญชีมากกว่าผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้น โบรกเกอร์ร้านทองควรเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติเปิดบัญชี โดยอาจเพิ่มเจ้าหน้าที่อนุมัติเปิดบัญชีประจำสาขาต่างๆ หรือกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ประจำสาขาที่มีอยู่สามารถเปิดบัญชีได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการร่นระยะเวลาในการเปิดบัญชีสำหรับสาขาต่างจังหวัดอีกด้วย

นอกจากนี้ผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองยังให้ระดับที่มีผลกับปัจจัยย่อยเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขายมากที่สุด ดังนั้น โบรกเกอร์ร้านทองจึงควรจัดทำหลักปฏิบัติของกระบวนการต่างๆ ให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติเปิดบัญชี การฝากหลักประกัน การถอนหลักประกัน หรือการสรุปผลกำไรขาดทุน ซึ่งจะใช้ในการชี้แจงลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจตรงกัน

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

เนื่องจากผู้ที่ลงทุนกับโบรกเกอร์ร้านทองให้ระดับที่มีผลกับมีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่องมากที่สุดและมากกว่า

ผู้ที่ลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้น โบรกเกอร์ร้านทองควรเน้นการใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอ  
 ต่อนักลงทุนที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างบรรยากาศการลงทุนและการตกแต่งที่  
 ทันสมัยในพื้นที่รับรอง เช่น ประตูกระจกไฟฟ้าเปิด-ปิดอัตโนมัติ การนำเสนอขายสัญญาซื้อขาย  
 ทองคำล่วงหน้าด้วย iPad การติดตั้งกราฟราคา Gold Spot แบบเรียลไทม์ การเปิดข่าวการลงทุนใน  
 ต่างประเทศทางช่อง CNN, Reuters หรือ CNBC เป็นต้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ  
 ต่อนักลงทุนในการตัดสินใจลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า รวมทั้งควรจัดทำบอร์ดผลงาน  
 และประวัติการทำงานทางด้านการลงทุนของเจ้าหน้าที่การตลาดทุกคนภายในบริเวณห้องค้าเพื่อ  
 สร้างความภาพภูมิใจให้กับเจ้าหน้าที่การตลาด และอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนใหม่ให้  
 สามารถเลือกเจ้าหน้าที่การตลาดที่มีรูปแบบการให้บริการสอดคล้องกับสไตล์การซื้อขายของตนเอง  
 มากที่สุด

#### ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้จัดทำและเก็บข้อมูลในช่วงที่ราคาทองคำมีความผันผวนน้อยซึ่งเกิด  
 จากการพักตัวหลังจากมีการปรับฐานของราคาทองคำ ดังนั้น ผลการศึกษา ข้อค้นพบและ  
 ข้อเสนอแนะอาจจะเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในช่วงที่ราคาทองคำผันผวนน้อย และมีความแตกต่างกับช่วง  
 ที่ราคาทองคำมีการแกว่งตัวรุนแรง