

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่เปิดบัญชีในการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งเข้ามาใช้บริการ ณ ห้องค้าของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 8 บริษัท (10 สาขา) บริษัทละ 40 ตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 320 ราย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.10 และเพศหญิง ร้อยละ 36.90 สถานภาพสมรส ร้อยละ 64.40 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 29.10 รองลงมาอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 24.10 เป็นนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 39.10 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 29.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.10 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.60 มีรายได้ต่อเดือน 25,000 - 50,000 บาท ร้อยละ 52.20 รองลงมารายได้ต่อเดือน 50,001 - 75,000 บาท ร้อยละ 20.90 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยสัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไปในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 50.90 รองลงมาสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 28.40

##### ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

##### ปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควร

สะอาด สวยงาม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ได้แก่ แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงามน่าอ่าน และพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

#### **ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากที่สุดได้แก่ พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และพนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากได้แก่ บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

#### **ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทควรมีระบบการบริการ ที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

#### **ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

#### **ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวก รวดเร็ว พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ และพนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### **ปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)**

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในปัจจุบันที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของ บริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

#### **ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

#### **ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)**

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และบริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

#### **ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)**

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มาใช้บริการ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า

#### **ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)**

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวก รวดเร็ว พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้

เสมอ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์  
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ  
ใช้บริการและผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย

#### ปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)  
โดยรวม โดยไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย  
และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม แต่มีความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยด้านแผนพับเอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน และมีความประทับใจ  
ต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

#### ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ  
(Reliability) โดยรวม โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตาม  
เวลาที่สัญญาไว้ พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทมีภาพลักษณ์  
และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน  
สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความซื่อสัตย์

#### ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านการตอบสนอง  
(Responsiveness) โดยรวม โดยมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่  
สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่  
ลูกค้าได้ตลอดเวลา และปัจจัยด้านพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้  
ทันทีที่ต้องการ

#### ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ  
(Assurance) โดยรวม โดยมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ  
ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า และปัจจัยด้าน  
บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

#### ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านการดูแลเอาใจ  
ใส่ (Empathy) โดยรวม โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรให้ความเอาใจใส่และ

สนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ แต่ไม่เพียงพอต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

**ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน**

#### **ปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และแผ่นพับ เอกสารและประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม และมีความคาดหวังในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย แต่มีความคาดหวังในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 75,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

#### **ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และพนักงานควรสามารถเก็บรักษา

ข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ และบริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยด้านบริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี และพนักงานควรมีความซื่อสัตย์ แต่มีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ และบริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ บริษัทควรมี ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท 50,001 ถึง 75,000 บาท และ 70,001 บาทขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุที่มีรายได้ 25,000 ถึง 50,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก

#### **ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และพนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆได้แก่ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40ปี และอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีระบบการบริการที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆได้แก่ พนักงานควรเต็มใจช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้าน พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 ถึง 75,000 บาท และ 75,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท และ 25,001 ถึง 50,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก

#### ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆได้แก่ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยด้านบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง

และปลอดภัยที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรสุภาพให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท, 25,001 ถึง 50,000 บาท และ 75,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก

#### ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ และพนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ



ส่วนที่ 6 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตาม เพศอายุ และรายได้ต่อเดือน

**ปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัท มีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัท แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

**ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยด้านพนักงานทำงานไม่

ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 30-40 ปี อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย ซึ่งได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

#### ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย ซึ่งได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากใน ทุกปีจ้อย ยกเว้นปัจจัยด้านบริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย ซึ่งได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

#### ปัจจัยการให้ความมั่นใจ (Assurance)

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้

ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเนื่องพบว่า บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ในช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปีจจัย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

#### **ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)**

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปีจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30-40 ปี อยู่ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเนื่องพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงรายได้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเนื่องต่ำกว่า

25,000 บาท 50,001 ถึง 75,000 บาท และ 75,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 ถึง 50,000 บาท อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท อยู่ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 7 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ**

#### **ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย**

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี สถานที่คับแคบไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ สถานที่ตั้งบริษัทไกล ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และที่จอตลอดไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ

#### **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ**

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 8 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆดังนี้

##### **1.รูปลักษณ์ (Tangibles)**

- บริษัทควรมีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ดูการเคลื่อนไหวของราคาหุ้น ตลอดจนติดตั้ง internet และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล(Bisnews)ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ( 2 ราย )

- ห้องน้ำควรมีการดูแลรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของลูกค้า ( 1 ราย)

##### **2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)**

- เมื่อลูกค้ามีการส่งคำสั่งซื้อขาย พนักงานควรมีการทวนคำสั่งซื้อขายทุกครั้งตลอดจนแจ้งผลการซื้อขายให้ลูกค้าทราบทันที เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ( 1 ราย)

### 3.การตอบสนอง (Responsiveness)

- บริษัทควรมีโทรศัพท์ภายในให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการส่งคำสั่งซื้อขาย ( 1 ราย)

### 4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)

- พนักงานรักษาความปลอดภัยควรอยู่ประจำตลอดเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ ( 2 ราย)

### 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

- บริษัทควรบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมให้บริการได้อยู่เสมอ ตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำรองในกรณีฉุกเฉิน ( 1 ราย)

### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะอภิปรายผลการศึกษา ตามแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Kotler, 2000) โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่กับระดับความคาดหวังของลูกค้า หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่าพอใจ หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าไม่พอใจ และในกรณีที่ผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่ามีความประทับใจ โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวังและผลที่ได้รับจากการให้บริการในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน (Parasuraman; Zeithamal and Berry, 1994: 201-230) ซึ่งได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่าในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และผลที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้านดังกล่าว และในปัจจัยด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าในปัจจัยดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Kotler, 2000) ที่ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจ

แต่ผลการศึกษาที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิไล โนจา (2544) ในเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อ

ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สถานที่ พนักงาน อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน แต่ในเรื่องที่ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในปัจจัยโดยรวมด้านรูปลักษณ์ โดยไม่พึงพอใจต่อย่อยด้าน บริษัทมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม

### ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส อายุ 41-50 ปี มีรายได้ต่อเดือน 25,000 - 50,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ หรือเจ้าของกิจการ
2. ความถี่ที่มาใช้บริการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์ไทยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำ
3. บริษัทหลักทรัพย์ไทยทุกบริษัทที่ไปเก็บข้อมูลแบบสอบถาม มีลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป
4. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านพนักงาน ควรมีความซื่อสัตย์ และสามารถเก็บข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี
5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อย่อยด้านบริษัทควรมียุโรปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทของบริษัทควรสะอาด สวยงาม ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์ไทยจึงควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ที่จอดรถ ให้อยู่ในสภาพที่สะอาด และสวยงามมากกว่าปัจจุบัน และควรปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆซึ่งได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โต๊ะเก้าอี้ ให้ทันสมัย และเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนที่จอดรถควรมีการขยายเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

#### 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อย่อยด้านพนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และสามารถเก็บข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี บริษัทหลักทรัพย์ไทยจึงควรให้ความสำคัญต่อย่อยดังกล่าวค่อนข้างมาก ควรมีการกำชับพนักงานทั้งในส่วนของผู้ให้บริการที่การตลาด ซึ่งดูแลลูกค้าโดยตรง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินซึ่งดูแลลูกค้าทางอ้อม ให้มีการเก็บรักษาข้อมูล

ความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีการอบรมพนักงานทุกคนในเรื่องความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณอยู่เสมอ

### 3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

บริษัทควรมีการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าที่มีความประสงค์จะเปิดบัญชีใหม่ เพื่อเจ้าหน้าที่การตลาดสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพในช่วงตลาดเปิดทำการซื้อขาย

### 4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

บริษัทหลักทรัพย์ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในด้านต่างๆอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

เจ้าหน้าที่การตลาดควรมีการศึกษาลักษณะนิสัยความต้องการของลูกค้าแต่ละคนว่ามีพฤติกรรมในการลงทุนแบบใด เช่น เก็งกำไร ระยะสั้น หรือระยะยาว และให้บริการได้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมในการลงทุนของลูกค้าแต่ละคน