

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศึกษาปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 280 ราย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 40 - 49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 3 ปี มีวงเงินที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ระหว่าง 1,000,000 - 5,000,000 บาท และเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทเงินสด ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนจากเจ้าหน้าที่การตลาด สาเหตุที่เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน จากความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน และสถานที่สะดวกมาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

จำแนกตามเพศ

เพศชายส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท ระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 2 - 4 สัปดาห์ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน

เพศหญิงส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท ระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 2 - 4 สัปดาห์ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนจากเจ้าหน้าที่การตลาด

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 - 29 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี และมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 - 39 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท, ระยะเวลาในการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 - 49 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาในการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 50 - 59 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาในการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาในการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน

จำแนกตามการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิจัยพื้นฐาน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาดและวิเคราะห์วิจัยพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท -

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี, วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท, ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์, แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 4.29 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.11 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.10 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 3.89 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.63 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.55 มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก รวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถ สะดวกสบาย และมีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 29 ปี ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น Bisnews Internet ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 - 39 ปี ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก รวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 - 49 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 - 59 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงของบริษัท ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม และค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานเอาใจใส่ดูแล

จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์ที่แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน และมีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถ สะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์ที่แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์ที่แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความมี ชื่อเสียงของบริษัท ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม และค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า และพนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ ทันสมัยรวดเร็ว และสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อย ลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม มาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัย ย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมี ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม มาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 - 50,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม มาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านราคา มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อ ทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มี รายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัจจัยย่อย ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้ บริการ มีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ปัญหาด้านบริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบริการมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.00 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องการให้คำแนะนำลงทุนซ้ำไม่ทันการณ์ รองลงมา มีบริการด้านหลักทรัพย์บางประเภทไม่ครบวงจรและบริษัทยังไม่เป็นที่รู้จัก

ปัญหาด้านราคา

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.08 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสมไม่มีมาตรฐานค่าธรรมเนียมเหมือนกันทุกสาขา

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.51 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาไม่สะดวกในการใช้บริการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.20 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องรายงานบทวิเคราะห์แนะนำไม่สม่ำเสมอทุกเดือน รองลงมา การจัดสรรหุ้นจูงใจเฉพาะกลุ่มและไม่มีของที่ระลึกแจกในเทศกาลต่างๆ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.66 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องพนักงานไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญและมีผลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ให้ทราบ รองลงมา พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการลงทุน พนักงานไม่สนใจดูแลการลงทุนของลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.44 ปัญหาลำดับแรกในเรื่องสถานที่จอดรถไม่

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 ปัญหาลำดับแรกในเรื่อง ความล่าช้าในการให้บริการ รองลงมา การติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าใช้เวลานาน และขั้นตอนระบบการทำงานยุ่งยาก

อภิปรายผลการศึกษา

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านคนหรือบุคลากร (People) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (Physical Evidence) ด้านกระบวนการ (Process) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ของนักลงทุนในระดับมาก โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากต่อปัจจัยด้านบริการ โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริย เจริญวงศ์ (2545) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบริการในเรื่องความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการบริการ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมสาขา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริย เจริญวงศ์ (2545) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคานักลงทุนเห็นด้วยว่าราคาค่าธรรมเนียมควรขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยรองลงมาคือค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรินันท์ อมฤตธรรม (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริหาร

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริย เจริญวงศ์ (2545) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการจัดจำหน่าย ควรมีสาขามากและกระจายครอบคลุมหลายพื้นที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา คือ การจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า ให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภารัตน์ อิมพัจน์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั่วไป พบว่า ด้านพนักงาน คือ ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความสุภาพในการพูดจาของพนักงาน ความซื่อสัตย์ของพนักงาน การให้คำปรึกษาแนะนำในการลงทุน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การปฏิบัติงานรับคำสั่งซื้อขายถูกต้องแม่นยำ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย รองลงมา คือ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้อง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วิสาชา ลายชั้น (2548) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนอง คือ การให้บริการที่รวดเร็ว

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดในระดับมากที่สุดจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังนี้

เพศชาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่อง พนักงาน มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่อง พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านบริการ ในเรื่อง ความมีชื่อเสียงของบริษัท และการให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว และที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องมีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า และพนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุนและพนักงานเอาใจใส่

ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องพนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้มีรายได้ 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ที่สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องพนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่ามากที่สุดลำดับแรกในระดับปานกลาง

ปัญหา	ปัจจัยย่อยที่มีค่าของปัญหามากที่สุดลำดับแรก
ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ไม่สะดวก
ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	พนักงานไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญและมีผลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ให้ทราบ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ทำให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์การตลาด และปรับปรุงส่วนประสมการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามความต้องการของนักลงทุน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านบริการ บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีบริการด้านคำแนะนำการลงทุนที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ด้วยการจัดทีมวิเคราะห์ติดต่อข้อมูลและแจ้งให้พนักงานทราบเพื่อแจ้งให้นักลงทุนทราบ เพื่อให้ให้นักลงทุนไม่พลาดโอกาสในการลงทุน
2. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย นักลงทุนคำนึงถึงการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกโทรติดง่าย เป็นวิธีการที่รวดเร็วและประหยัดเวลาการเดินทาง และมีผลต่อผลตอบแทนจากการลงทุน ในปัจจุบันระบบการสื่อสารเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งมีต้นทุนต่ำกว่า บริษัทควรลงทุนระบบโทรศัพท์เพื่อให้มีการบริการที่ตรงไปถึงนักลงทุนอย่างรวดเร็ว
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นักลงทุนตัดสินใจลงทุนจากข้อมูลปัจจัยพื้นฐานจากรายงานแนะนำการซื้อขายจากบริษัท และมีรายงานการวิเคราะห์หลักทรัพย์เสนอลูกค้าเป็นประจำอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ บริษัทควรติดตามและให้ความสำคัญกับคำแนะนำการลงทุนที่ถูกต้องตามการวิเคราะห์วิจัยโดยมีผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์และให้คำแนะนำเพราะมีผลต่อการลงทุนของนักลงทุน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนได้
4. ปัจจัยด้านบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญต่อพนักงานเพราะจะติดต่อนักลงทุนโดยตรง ควรจัดการอบรมให้ความรู้และทดสอบความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุนอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจต่อการลงทุนรวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตามข่าวสารข้อมูลการลงทุนได้ทันต่อเหตุการณ์ และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเสมอ
5. ปัจจัยด้านกระบวนการ นักลงทุนตัดสินใจเลือกใช้บริการจากการติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้า เข้าใจความต้องการลูกค้า รับฟังคำแนะนำ และเจ้าหน้าที่การตลาดควรศึกษาความต้องการของลูกค้า แบ่งกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือ มีปัญหาบ่อย ควรมีแผนงานที่ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่การตลาดจะได้ปรึกษาหาวิธีการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท
หลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามี
ข้อเสนอแนะคือ ควรศึกษาถึงรูปแบบการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและบริษัทหลักทรัพย์
ต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อเปรียบเทียบว่าระหว่าง
รูปแบบการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและบริษัทหลักทรัพย์ต่างประเทศ มีผลต่อการตัดสินใจ
แตกต่างกันในด้านใดบ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved