

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	7
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	7
วิธีการศึกษา	8
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	15
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20

ลิขสิทธิ์ในหนังสือวิทยานิพนธ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ การบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน	31
ส่วนที่ 6 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศอายุ และรายได้ ต่อเดือน	46
ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในด้านต่างๆ	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผลการศึกษา	77
ข้อค้นพบ	78
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	12
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	13
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	13
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา	14
8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านรูปลักษณะ (Tangibles) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	15
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	16
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	17
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	18
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่	19

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการ บริษัทหลัก ทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปสัญลักษณ์ (Tangibles)	20
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผลที่ได้รับจากการใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	21
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	22
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	23
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	24
18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปสัญลักษณ์(Tangibles)	25
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	26
20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	27

ลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้สงวนลิขสิทธิ์ของใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	28
22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	29
23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านต่างๆ	30
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามเพศ	31
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามเพศ	32
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศ	33
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามเพศ	34
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการให้การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามเพศ	35
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามอายุ	36

ลิขสิทธิ์ © โดย Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ	37
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ	38
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ	39
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ	40
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	41
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	42
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	43
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	45



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณะ (Tangibles) จำแนกตามเพศ	46
40 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามเพศ	47
41 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศ	48
42 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามเพศ	49
43 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามเพศ	50
44 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณะ (Tangibles) จำแนกตามอายุ	51
45 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ	52
46 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ	53
47 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ	54
48 แสดงค่าเฉลี่ย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ	55
49 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณะ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
50 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	58
52 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
53 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60
54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาที่พบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
55 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ	64