

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ 10 บริษัท จำนวนทั้งหมด 280 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มา ทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลบริษัท หลักทรัพย์ต่างๆ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเปิดบัญชี ซื้อขายหลักทรัพย์ วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ซื้อขายหลักทรัพย์ ประเภทบัญชีที่ใช้ในการซื้อขาย หลักทรัพย์ และระยะเวลาการลงทุน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้าน ราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัญหาจากการตัดสินใจเลือก ใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	53.93
หญิง	129	46.07
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93 และเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	14	5.00
30-39 ปี	39	13.93
40-49 ปี	104	37.14
50-59 ปี	82	29.29
60 ขึ้นไป	41	14.64
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุอยู่ในช่วง 40 - 49 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมา ช่วงอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 ช่วงอายุ 60 ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.64 ช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.93 และช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	11.07
ปริญญาตรี	190	67.86
ปริญญาโท	57	20.36
ปริญญาเอก	2	0.71
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.36 มีการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	164	58.57
พนักงานบริษัท	75	26.78
ข้าราชการ	12	4.29
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	5.00
แม่บ้าน	15	5.36
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.57 รองลงมา มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.78 อาชีพเป็นแม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
20,000 - 30,000 บาท	30	10.71
30,001 - 40,000 บาท	30	10.71
40,001 - 50,000 บาท	54	19.29
มากกว่า 50,000 บาท	166	59.29
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 59.29 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์มาแล้ว

ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	5	1.79
6 เดือน - 1 ปี	5	1.79
มากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี	34	12.14
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	58	20.71
มากกว่า 3 ปี	178	63.57
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์มาแล้วมากกว่า 3 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 63.57 รองลงมา เปิดบัญชีซื้อขายมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.71 เปิดบัญชีซื้อขายมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 เปิดบัญชีซื้อขายระหว่าง 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 และเปิดบัญชีซื้อขายน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์

วงเงินในการรับอนุมัติซื้อขาย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,000 บาท	16	5.71
500,000 - 1,000,000 บาท	74	26.43
1,000,001 - 5,000,000 บาท	133	47.50
5,000,001 - 10,000,000 บาท	38	13.57
มากกว่า 10,000,000 บาท	19	6.79
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้รับวงเงินอนุมัติ 1,000,001 - 5,000,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติ 500,000 - 1,000,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 มีวงเงินอนุมัติระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 มีวงเงินมากกว่า 10,000,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.79 และมีวงเงินน้อยกว่า 500,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามประเภทบัญชีที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์

ประเภทบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเงินสด	265	94.64
บัญชีเงินกู้ซื้อขายหลักทรัพย์	4	1.43
ทั้งสองบัญชี	11	3.93
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีประเภทบัญชีเงินสดเพื่อใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 94.64 รองลงมา ใช้ทั้งบัญชีเงินสดและบัญชีเงินกู้ซื้อขายหลักทรัพย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 และบัญชีเงินกู้ซื้อขายหลักทรัพย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ระยะเวลาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
ภายใน 1 สัปดาห์	56	20.00
ภายใน 2 – 4 สัปดาห์	158	56.43
ภายใน 1 – 3 เดือน	46	16.43
มากกว่า 3 เดือน	20	7.14
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 2-4 สัปดาห์ มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 56.43 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 1 สัปดาห์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 1-3 เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.43 และมีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มากกว่า 3 เดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจลงทุน

แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่การตลาด	92	32.86
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน	89	31.79
การวิเคราะห์ทางเทคนิค	47	16.79
รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์	52	18.56
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนจากเจ้าหน้าที่การตลาด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.79 ใช้การรายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

สาเหตุที่เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกมาใช้บริการ	131	46.78
บริษัทมีชื่อเสียง	84	30.00
คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน	171	61.07
มีข้อมูลข่าวสารดี	94	33.57
คนที่รู้จักแนะนำ	33	11.99
มีบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนที่ดี	94	33.57

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุที่เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์มากที่สุด คือ ความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 61.07 รองลงมา ความสะดวกมาใช้บริการ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 46.78 มีข้อมูลข่าวสารดีและมีบทวิเคราะห์ที่ใช้แนะนำการลงทุนที่ดีเท่ากัน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.57 บริษัทมีชื่อเสียง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และคนที่รู้จักแนะนำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99

1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว จำแนกตามเพศ

ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 6 เดือน	3 1.99	2 1.55	5
6 เดือน - 1 ปี	4 2.65	1 0.78	5
มากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี	7 4.64	27 20.93	34
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	26 17.22	32 24.81	58
มากกว่า 3 ปี	111 73.50	67 51.93	178
รวม	151 100.00	129 100.00	280

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.22 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.64 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.65 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 1.99

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.93 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.81 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.93 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 1.55 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ จำแนกตามเพศ

วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 500,000 บาท	5 3.31	11 8.53	16
500,000-1,000,000 บาท	37 24.50	37 28.68	74
1,000,001-5,000,000 บาท	63 41.72	70 54.26	133
5,000,001-10,000,000 บาท	34 22.52	4 3.10	38
มากกว่า 10,000,000 บาท	12 7.95	7 5.43	19
รวม	151 100.00	129 100.00	280

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.72 รองลงมา มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.52 มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.95 และมีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54.26 รองลงมา มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.68 มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ น้อยกว่า 5 แสนบาท

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาการลงทุน จำแนกตามเพศ

ระยะเวลาการลงทุน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
ภายใน 1 สัปดาห์	30 19.87	26 20.16	56
ภายใน 2 - 4 สัปดาห์	81 53.64	77 59.69	158
ภายใน 1 - 3 เดือน	30 19.87	16 12.40	46
มากกว่า 3 เดือน	10 6.62	10 7.75	20
รวม	151 100.00	129 100.00	280

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 53.64 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 1 สัปดาห์ และ 1 - 3 สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 19.87 เท่ากัน และมีระยะเวลาในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.62

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระยะเวลาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 59.69 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายในตลาดหลักทรัพย์ภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.16 มีระยะเวลาการลงทุนตลาดหลักทรัพย์ภายใน 1 - 3 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.40 และมีระยะเวลาการลงทุนตลาดหลักทรัพย์มากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามเพศ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
เจ้าหน้าที่การตลาด	39 25.83	53 41.09	92
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน	53 35.10	36 27.91	89
การวิเคราะห์ทางเทคนิค	31 20.53	16 12.40	47
รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์	28 18.54	24 18.60	52
รวม	151 100.00	129 100.00	280

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมา ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 25.83 ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 20.53 และใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.54

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนจากเจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 41.09 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 27.91 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.60 และใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 12.40

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว จำแนกตามอายุ

ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว	อายุ					รวม
	20 - 29 ปี	30 - 39ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 6 เดือน	3 21.43	1 2.56	1 0.96	0 0.00	0 0.00	5
6 เดือน - 1 ปี	1 7.14	3 7.69	1 0.96	0 0.00	0 0.00	5
มากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี	4 28.57	7 17.95	20 19.23	2 2.44	1 2.44	34
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	2 14.29	7 17.95	35 33.65	10 12.20	4 9.76	58
มากกว่า 3 ปี	4 28.57	21 53.85	47 45.20	70 85.36	36 87.80	178
รวม	14 100.00	39 100.00	104 100.00	82 100.00	41 100.00	280

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 - 29 ปี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี และมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 เท่ากัน รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.43 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี และมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.95 เท่ากัน มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.69 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 2.56

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 40 - 49 ปี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.65 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี และน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 0.96 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 50 - 59 ปี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.36 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.44

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.76 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.44

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ จำแนกตามอายุ

วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์	อายุ					รวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 500,000 บาท	5 35.71	6 15.38	4 3.85	0 0.00	1 2.44	16
500,000 - 1,000,000 บาท	5 35.71	18 46.15	20 19.23	17 20.73	14 34.15	74
1,000,001 - 5,000,000 บาท	1 7.14	15 38.47	68 65.38	32 39.02	17 41.46	133
5,000,001 - 10,000,000 บาท	0 0.00	0 0.00	9 8.65	25 30.49	4 9.75	38
มากกว่า 10,000,000 บาท	3 21.44	0 0.00	3 2.88	8 9.76	5 12.20	19
รวม	14 100.00	39 100.00	104 100.00	82 100.00	41 100.00	280

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 - 29 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท และ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 35.71 เท่ากัน รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.44 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.14

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 30 - 39 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.47 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 15.38

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 40 - 49 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 65.38 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 19.23 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.65 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 3.85 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.88

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 50 - 59 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.49 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.73 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.76

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.15 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.20 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.75 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 2.44

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาการลงทุน จำแนกตามอายุ

ระยะเวลาการลงทุน	อายุ					รวม
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
ภายใน 1 สัปดาห์	9 64.29	5 12.82	17 16.35	16 19.51	9 21.95	56
ภายใน 2 - 4 สัปดาห์	3 21.43	21 53.85	64 61.54	50 60.98	20 48.78	158
ภายใน 1 - 3 เดือน	2 14.28	9 23.08	15 14.42	11 13.41	9 21.95	46
มากกว่า 3 เดือน	0 0.00	4 10.25	8 7.69	5 6.10	3 7.32	20
รวม	14 100.00	39 100.00	104 100.00	82 100.00	41 100.00	280

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 - 29 ปี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมา ระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.43 และระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.28

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.82 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.25

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 40 - 49 ปี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.35 ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.42 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 50 - 59 ปี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 60.98 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุน ภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.51 ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.41 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุน ภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.95 ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.95 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.32

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามอายุ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน	อายุ					รวม
	20 - 29 ปี	30 - 39ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
เจ้าหน้าที่การตลาด	8 54.14	15 38.46	44 42.31	22 26.83	3 7.32	92
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน	0 0.00	6 15.38	30 28.85	27 32.93	26 63.41	89
การวิเคราะห์ทางเทคนิค	4 28.57	7 17.95	11 10.57	15 18.29	10 24.39	47
รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัท หลักทรัพย์	2 14.29	11 28.21	19 18.27	18 21.95	2 4.88	52
รวม	14 100.00	39 100.00	104 100.00	82 100.00	41 100.00	280

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 - 29 ปี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 54.14 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 28.57 และใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 14.29

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 30 - 39 ปี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้
เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมา ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็น
ร้อยละ 28.21 ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 17.95 และใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน
คิดเป็นร้อยละ 15.38

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 40 - 49 ปี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้
เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ
28.85 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.27 และใช้การวิเคราะห์ทาง
เทคนิค คิดเป็นร้อยละ 10.57

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 50 - 59 ปี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 32.93 รองลงมา ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 26.83
ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 21.95 และใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค
คิดเป็นร้อยละ 18.29

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 63.41 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ
24.39 ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 7.32 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์
คิดเป็นร้อยละ 4.88

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว จำแนกตามการศึกษา

ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 6 เดือน	0 0.00	5 2.63	0 0.00	0 0.00	5
6 เดือน - 1 ปี	0 0.00	5 2.63	0 0.00	0 0.00	5
มากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี	0 0.00	30 15.79	4 7.02	0 0.00	34
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	0 0.00	45 23.68	12 21.05	1 50.00	58
มากกว่า 3 ปี	31 100.00	105 55.27	41 71.93	1 50.00	178
รวม	31 100.00	190 100.00	57 100.00	2 100.00	280

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.27 รองลงมา ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.68 ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.79 ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.63 และน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 2.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.93 รองลงมา ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.05 ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี และมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ จำแนกตามการศึกษา

วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 500,000 บาท	0 0.00	13 6.84	3 5.26	0 0.00	16
500,000-1,000,000 บาท	3 9.68	61 32.11	10 17.54	0 0.00	74
1,000,001-5,000,000 บาท	14 45.16	90 47.37	29 50.88	0 0.00	133
5,000,001-10,000,000 บาท	9 29.03	21 11.05	7 12.28	1 50.00	38
มากกว่า 10,000,000 บาท	5 16.13	5 2.63	8 14.04	1 50.00	19
รวม	31 100.00	190 100.00	57 100.00	2 100.00	280

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 29.03 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.13 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 32.11 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 50.88 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.54 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.04 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.28 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 5.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท และมากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาการลงทุน จำแนกตาม การศึกษา

ระยะเวลาการลงทุน	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
ภายใน 1 สัปดาห์	4 12.90	39 20.53	13 22.81	0 0.00	56
ภายใน 2 - 4 สัปดาห์	25 80.65	101 53.16	31 54.39	1 50.00	158
ภายใน 1 - 3 เดือน	2 6.45	35 18.42	9 15.78	0 0.00	46
มากกว่า 3 เดือน	0 0.00	15 7.89	4 7.02	1 50.00	20
รวม	31 100.00	190 100.00	57 100.00	2 100.00	280

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 80.65 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.90 และระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 53.16 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.53 ระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 18.42 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 54.39 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.81 ระยะเวลาในการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.78 และระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2-4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
เจ้าหน้าที่การตลาด	6 19.35	65 34.21	21 36.84	0 0.00	92
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน	6 19.35	61 32.11	20 35.08	2 100.00	89
การวิเคราะห์ทางเทคนิค	10 32.26	29 15.26	8 14.04	0 0.00	47
รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์	9 29.04	35 18.43	8 14.04	0 0.00	52
รวม	31 100.00	190 100.00	57 100.00	2 100.00	280

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมา ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 29.04 ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 19.35 และใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 19.35

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรี แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมา ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 34.21 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.43 และใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 15.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโท แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน
ใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ
35.08 ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 14.04 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์
คิดเป็นร้อยละ 14.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาเอก แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม
	20,000 ถึง 30,000	30,001 ถึง 40,000	40,001 ถึง 50,000	มากกว่า 50,000	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 6 เดือน	1 3.33	1 3.33	3 5.56	0.00	5
6 เดือน - 1 ปี	3 10.00	2 6.67	0 0.00	0 0.00	5
มากกว่า 1 ปี - แต่ไม่เกิน 2 ปี	9 30.00	8 26.67	9 16.66	8 4.82	34
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	3 10.00	2 6.67	21 38.89	32 19.28	58
มากกว่า 3 ปี	14 46.67	17 56.66	21 38.89	126 75.90	178
รวม	30 100.00	30 100.00	54 100.00	166 100.00	280

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และ 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 เท่ากัน และน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.66 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.89 มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.66 และน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมา มีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.28 และมีระยะเวลาที่เปิดบัญชีซื้อขายมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.82

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขาย หลักทรัพย์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม
	20,000 ถึง 30,000	30,001 ถึง 40,000	40,001 ถึง 50,000	มากกว่า 50,000	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
น้อยกว่า 500,000 บาท	7 23.33	3 10.00	5 9.26	1 .60	16
500,000 -1,000,000 บาท	16 53.33	9 30.00	13 24.07	36 21.69	74
1,000,001-5,000,000 บาท	6 20.00	18 60.00	35 64.81	74 44.58	133
5,000,001-10,000,000 บาท	1 3.34	0 0.00	1 1.86	36 21.69	38
มากกว่า 10,000,000 บาท	0 0.00	0 0.00	0 0.00	19 11.44	19
รวม	30 100.00	30 100.00	54 100.00	166 100.00	280

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 23.33 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 10.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 10.00 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 44.58 รองลงมา วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์ 5 แสนบาท - 1 ล้านบาท และ 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.69 เท่ากัน วงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.44 และวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการซื้อขายหลักทรัพย์น้อยกว่า 5 แสนบาท คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาการลงทุน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระยะเวลาการลงทุน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม
	20,000 ถึง 30,000	30,001 ถึง 40,000	40,001 ถึง 50,000	มากกว่า 50,000	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
ภายใน 1 สัปดาห์	8 26.67	10 33.33	4 7.41	34 20.48	56
ภายใน 2 - 4 สัปดาห์	11 36.67	13 43.33	34 62.96	100 60.24	158
ภายใน 1 - 3 เดือน	6 20.00	5 16.67	12 22.22	23 13.86	46
มากกว่า 3 เดือน	5 16.66	2 6.67	4 7.41	9 5.42	20
รวม	30 100.00	30 100.00	54 100.00	166 100.00	280

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 16.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,00 - 40,000 บาท มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมามีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 62.96 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 2 - 4 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 60.24 รองลงมา มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.48 มีระยะเวลาการลงทุนภายใน 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.86 และมี ระยะเวลาการลงทุนมากกว่า 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.46

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม
	20,000 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน
เจ้าหน้าที่การตลาด	9 30.00	9 30.00	17 31.48	57 34.34	92
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน	9 30.00	8 26.67	21 38.89	51 30.72	89
การวิเคราะห์ทางเทคนิค	5 16.67	5 16.67	6 11.11	31 18.67	47
รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์	7 23.33	8 26.66	10 18.52	27 16.27	52
รวม	30 100.00	30 100.00	54 100.00	166 100.00	280

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 23.33 และใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 40,000 บาท แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 26.66 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 26.67 และใช้การวิเคราะห์ ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ใช้แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาการใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 31.48 ใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 18.52 และใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 11.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุนใช้เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 34.34 รองลงมา ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 30.72 ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 16.67 ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 18.56 และใช้รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 16.27

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ
นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่ หลากหลายและครบวงจร	65 23.21	104 37.14	91 32.50	17 6.07	3 1.08	280 100.00	3.75 มาก	4
การให้คำแนะนำในการลง ทุนที่ดี	118 42.14	137 48.93	22 7.86	2 0.71	1 0.36	280 100.00	4.32 มาก	1
ความน่าเชื่อถือและความ มั่นคงของบริษัท	91 32.50	164 58.57	24 8.57	0 0.00	1 0.36	280 100.00	4.23 มาก	2
ความมีชื่อเสียงของบริษัท	82 29.28	160 57.14	36 12.86	1 0.36	1 0.36	280 100.00	4.15 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.11 มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ใน
ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ
ในระดับมากที่สุดปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาเป็น
ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความมีชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.15
และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ความเหมาะสมของ	53 18.93	83 29.64	109 38.93	34 12.14	1 0.36	280 100.00	3.55 มาก	1
ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐาน	50 17.86	86 30.71	109 38.93	35 12.50	0 0.00	280 100.00	3.54 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.55 มาก	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.55 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมา เป็นค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท หลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ที่ตั้งของบริษัทและสาขา	91 32.50	135 48.21	45 16.07	9 3.22	0 0.00	280 100.00	4.10 มาก	2
ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้	150 53.57	115 41.07	12 4.29	3 1.07	0 0.00	280 100.00	4.47 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.29 มาก	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและ ช่องทางจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.29 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา เป็นที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านการส่งเสริม	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำ	47 16.79	169 60.36	53 18.93	11 3.92	0 0.00	280 100.00	3.90 มาก	1
มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจ	33 11.79	126 45.00	103 36.78	17 6.07	1 0.36	280 100.00	3.62 มาก	2
มีการแจกของที่ระลึกใน	31 11.07	84 30.00	125 44.64	35 12.50	5 1.79	280 100.00	3.36 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.63 มาก	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.63 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
พนักงานมีความรู้	140 50.00	122 43.57	11 3.93	6 2.14	1 0.36	280 100.00	4.41 มาก	2
พนักงานเอาใจใส่ดูแลการ	139 49.64	128 45.71	9 3.22	4 1.43	0 0.00	280 100.00	4.44 มาก	1
พนักงานให้บริการลูกค้า	58 20.71	107 38.21	105 37.50	10 3.58	0 0.00	280 100.00	3.76 มาก	4
พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญ	134 47.86	124 44.29	19 6.79	3 1.06	0 0.00	280 100.00	4.39 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.25 มาก	

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของ ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุนมี ค่าเฉลี่ย 4.41 พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.39 และพนักงาน ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
มีระบบเทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว	64 22.86	157 56.07	58 20.71	1 0.36	0 0.00	280 100.00	4.01 มาก	2
สถานที่จอดรถสะดวก สบาย	72 25.71	161 57.50	37 13.21	10 3.58	0 0.00	280 100.00	4.05 มาก	1
บริษัทจัดตกแต่งสถานที่มี ความสะอาดสวยงาม	32 11.43	137 48.93	96 34.28	12 4.29	3 1.07	280 100.00	3.65 มาก	4
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครันเช่น bisnews internet	56 20.00	137 48.93	82 29.29	3 1.07	2 0.71	280 100.00	3.86 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.89 มาก	

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาเป็น มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.01 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครันเช่น Bisnews, Internet มีค่าเฉลี่ย 3.86 และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความ สะอาดสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ความสะดวกและรวดเร็วใน	168 60.00	96 34.29	14 5.00	0 0.00	2 0.71	280 100.00	4.53 มากที่สุด	1
การติดตามแก้ไขปัญหาให้	87 31.07	104 37.15	81 28.93	6 2.14	2 0.71	280 100.00	3.96 มาก	2
ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ	73 26.07	97 34.65	98 35.00	10 3.57	2 0.71	280 100.00	3.82 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10 มาก	

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาเป็นขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (ปัจจัยย่อยลำดับแรก)	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย (ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว)	4.29	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า)	4.25	มาก
ปัจจัยด้านบริการ (การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี)	4.11	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ)	4.10	มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (สถานที่จอดรถสะดวกสบาย)	3.89	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน)	3.63	มาก
ปัจจัยด้านราคา (ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม)	3.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.97 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.29 โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมาเป็นปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.10 โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปัจจัยด้านการส่งเสริม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านบริการ	4.19 มาก	4.02 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.47 ปานกลาง	3.63 มาก	3.55 มาก
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	4.33 มาก	4.23 มาก	4.29 มาก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.64 มาก	3.60 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.28 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.96 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.09 มาก	4.11 มาก	4.10 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 มาก	3.95 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ส่วนเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร	3.74 มาก	3.77 มาก	3.75 มาก
การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี	4.44 มาก	4.17 มาก	4.32 มาก
ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท	4.35 มาก	4.09 มาก	4.23 มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัท	4.21 มาก	4.07 มาก	4.15 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 มาก	4.03 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม	3.46 ปานกลาง	3.65 มาก	3.55 มาก
ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	3.48 ปานกลาง	3.60 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.63 มาก	3.55 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ	4.09 มาก	4.12 มาก	4.10 มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว	4.58 มากที่สุด	4.34 มาก	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34 มาก	4.23 มาก	4.29 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ส่วนเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน	3.96 มาก	3.83 มาก	3.90 มาก
มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า	3.62 มาก	3.61 มาก	3.62 มาก
มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ	3.35 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 มาก	3.60 มาก	3.63 มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน	4.50 มากที่สุด	4.30 มาก	4.41 มาก
พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า	4.47 มาก	4.40 มาก	4.44 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.67 มาก	3.87 มาก	3.76 มาก
พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	4.47 มาก	4.29 มาก	4.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว	4.07 มาก	3.95 มาก	4.01 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.14 มาก	3.95 มาก	4.05 มาก
บริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม	3.68 มาก	3.62 มาก	3.65 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet	3.96 มาก	3.75 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบายมีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.65 มากที่สุด	4.39 มาก	4.53 มากที่สุด
การติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.92 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆรวดเร็ว	3.70 มาก	3.95 มาก	3.82 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 มาก	4.11 มาก	4.10 มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการการติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านบริการ	3.75 มาก	4.05 มาก	4.07 มาก	4.08 มาก	4.46 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.64 มาก	3.54 มาก	3.34 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	4.15 มาก	3.55 มาก
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	4.11 มาก	4.32 มาก	4.20 มาก	4.26 มาก	4.57 มากที่สุด	4.29 มาก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	2.95 ปานกลาง	3.58 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	4.02 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.00 มาก	4.29 มาก	4.13 มาก	4.32 มาก	4.44 มาก	4.25 มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.59 มาก	3.84 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก	4.16 มาก	3.89 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.26 มาก	4.10 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	4.43 มาก	4.10 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	3.97 มาก	4.32 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา เป็นปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร	3.57 มาก	3.56 มาก	3.85 มาก	3.48 ปานกลาง	4.32 มาก	3.75 มาก
การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี	3.71 มาก	4.38 มาก	4.23 มาก	4.40 มาก	4.51 มากที่สุด	4.32 มาก
ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท	3.93 มาก	4.26 มาก	4.15 มาก	4.23 มาก	4.49 มาก	4.23 มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.79 มาก	4.00 มาก	4.06 มาก	4.20 มาก	4.54 มากที่สุด	4.15 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 มาก	4.05 มาก	4.07 มาก	4.08 มาก	4.47 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท รองลงมา ความมีชื่อเสียงของบริษัท การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือและ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท และความมีชื่อเสียงของบริษัท ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของบริษัท รองลงมา การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม	3.79 มาก	3.51 มาก	3.35 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	4.15 มาก	3.55 มาก
ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐาน เดียวกันทุกสาขา	3.50 มาก	3.56 มาก	3.34 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	4.15 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 มาก	3.54 มาก	3.35 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	4.15 มาก	3.55 มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม รองลงมา ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา รองลงมา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา รองลงมา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม รองลงมา ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ	4.07 มาก	4.05 มาก	4.04 มาก	3.99 มาก	4.54 มากที่สุด	4.10 มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว	4.14 มาก	4.59 มากที่สุด	4.37 มาก	4.54 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 มาก	4.32 มาก	4.21 มาก	4.27 มาก	4.58 มากที่สุด	4.29 มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ที่ตั้งของบริษัทและสาขาที่สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำ การลงทุนแจกรายเดือน	3.36 ปานกลาง	4.05 มาก	3.88 มาก	3.83 มาก	4.12 มาก	3.90 มาก
มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจ ลูกค้า	3.00 ปานกลาง	3.56 มาก	3.54 มาก	3.63 มาก	4.05 มาก	3.62 มาก
มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลต่าง	2.50 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.90 มาก	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 ปานกลาง	3.58 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	4.02 มาก	3.63 มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจเพื่อจูงใจลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจเพื่อจูงใจลูกค้า และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน	4.21 มาก	4.49 มาก	4.24 มาก	4.55 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.41 มาก
พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า	4.21 มาก	4.44 มาก	4.27 มาก	4.63 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.44 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.64 มาก	3.85 มาก	3.71 มาก	3.56 มาก	4.24 มาก	3.76 มาก
พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	3.93 มาก	4.41 มาก	4.30 มาก	4.55 มากที่สุด	4.44 มาก	4.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.30 มาก	4.13 มาก	4.32 มาก	4.44 มาก	4.25 มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า รองลงมาพนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าและพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ (ปี)					รวม
	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว	3.71 มาก	4.05 มาก	3.94 มาก	4.01 มาก	4.27 มาก	4.01 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	3.64 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	4.12 มาก	4.34 มาก	4.05 มาก
บริษัทจัดตกแต่งสถานที่มีความสะอาดสวยงาม	3.14 ปานกลาง	3.56 มาก	3.63 มาก	3.63 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet	3.86 มาก	3.77 มาก	3.73 มาก	3.99 มาก	4.05 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 มาก	3.84 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก	4.17 มาก	3.89 มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet รองลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว และสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ บริษัทจัดตกแต่งสถานที่มีความสะอาดสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย รongลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย รongลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย รongลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ (ปี)					รวม
	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.29 มาก	4.59 มากที่สุด	4.37 มาก	4.68 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด
การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.36 มาก	3.82 มาก	3.79 มาก	3.94 มาก	4.41 มาก	3.96 มาก
ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆรวดเร็ว	4.14 มาก	3.90 มาก	3.65 มาก	3.73 มาก	4.22 มาก	3.82 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 มาก	4.10 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	4.43 มาก	4.10 มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา คือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการและขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว รองลงมา การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัจจัยด้านบริการ	3.84 มาก	4.16 มาก	4.12 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.31 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.95 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 ปานกลาง
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.32 มาก	4.29 มาก	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.29 มาก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.47 ปานกลาง	3.61 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31 มาก	4.25 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.81 มาก	3.91 มาก	3.91 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.04 มาก	4.09 มาก	4.18 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 มาก	3.97 มาก	4.06 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 โดยให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.97 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด
และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.06 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัย
ด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและ
ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้
บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและปัจจัยด้านบริการ
ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร	3.16 ปานกลาง	3.77 มาก	4.04 มาก	3.50 มาก	3.75 มาก
การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี	4.23 มาก	4.37 มาก	4.19 มาก	4.00 มาก	4.32 มาก
ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท	4.06 มาก	4.28 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก	4.23 มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.90 มาก	4.19 มาก	4.11 มาก	4.50 มาก	4.15 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	4.16 มาก	4.12 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท และความมีชื่อเสียงของบริษัท ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมาคือความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท และมีการบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและ ครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของบริษัท รองลงมา การให้คำแนะนำใน การลงทุนที่ดี ความน่าเชื่อถือความมั่นคงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและ ครบวงจร ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม	3.32 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	4.02 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	3.29 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.88 มาก	3.00 ปานกลาง	3.54 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.95 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 ปานกลาง

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียม รองลงมา ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม รองลงมา ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม รองลงมา ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ	4.16 มาก	4.08 มาก	4.11 มาก	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว	4.48 มาก	4.49 มาก	4.39 มาก	5.00 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 มาก	4.29 มาก	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.29 มาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.29 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล
มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน	3.61 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	4.50 มากที่สุด	3.90 มาก
มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า	3.61 มาก	3.55 มาก	3.84 มาก	4.00 มาก	3.62 มาก
มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ	3.19 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.58 มาก	3.50 มาก	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.61 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	3.63 มาก

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน	4.61 มากที่สุด	4.41 มาก	4.28 มาก	4.50 มากที่สุด	4.41 มาก
พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า	4.55 มากที่สุด	4.46 มาก	4.30 มาก	4.50 มากที่สุด	4.44 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.58 มาก	3.71 มาก	4.04 มาก	3.50 มาก	3.76 มาก
พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	4.48 มาก	4.42 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 มาก	4.25 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน พนักงานแจ้งข้อมูลที่ สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า รองลงมา พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุนและพนักงานแจ้งข้อมูลที่ สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว	3.87 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.10 มาก	4.06 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก
บริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม	3.39 ปานกลาง	3.68 มาก	3.68 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet	3.87 มาก	3.87 มาก	3.86 มาก	3.50 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 มาก	3.91 มาก	3.91 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย รองลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว รองลงมา สถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว รองลงมา สถานที่จอดรถสะดวกสบาย บริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.68 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.37 มาก	4.50 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด
การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	มาก			มาก	3.96 มาก
ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆรวดเร็ว	3.68 มาก	3.79 มาก	3.98 มาก	3.50 มาก	
					4.10 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000-30,000		40,001-50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	แปลผล
	3.95 มาก	4.07 มาก	4.24 มาก	4.11 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.63 มาก	3.88 มาก	3.25 ปานกลาง	3.56 มาก	3.55 มาก
ปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้งและช่องทางการจัด จำหน่าย	4.12 มาก	4.15 มาก	4.58 มากที่สุด	4.24 มาก	4.29 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.42 ปานกลาง	3.66 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.03 มาก	4.32 มาก	4.32 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.08 มาก	3.84 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.18 มาก	4.34 มาก	4.15 มาก	4.03 มาก	4.10 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.04 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร	3.80 มาก	3.60 มาก	3.87 มาก	3.73 มาก	3.75 มาก
การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี	4.03 มาก	4.43 มาก	4.41 มาก	4.32 มาก	4.32 มาก
ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท	4.17 มาก	4.23 มาก	4.37 มาก	4.19 มาก	4.23 มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.80 มาก	4.00 มาก	4.30 มาก	4.19 มาก	4.15 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	4.07 มาก	4.24 มาก	4.11 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท รองลงมา การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท และมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รองลงมา ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัทและมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี รongลงมา ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัทและมีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol) with multiple tiers. The entire central design is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม	3.57 มาก	3.87 มาก	3.24 ปานกลาง	3.58 มาก	3.55 มาก
ค่าธรรมเนียมมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	3.70 มาก	3.90 มาก	3.26 ปานกลาง	3.54 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 มาก	3.89 มาก	3.25 ปานกลาง	3.56 มาก	3.55 มาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา รองลงมา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา รองลงมา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา รองลงมา ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อย

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ	3.93 มาก	3.87 มาก	4.46 มาก	4.05 มาก	4.10 มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว	4.30 มาก	4.43 มาก	4.70 มากที่สุด	4.43 มาก	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.15 มาก	4.58 มากที่สุด	4.24 มาก	4.29 มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมามีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุน แจกจ่ายเดือน	3.80 มาก	3.93 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก
มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า	3.33 ปานกลาง	3.67 มาก	3.65 มาก	3.65 มาก	3.62 มาก
มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ	3.13 ปานกลาง	3.67 มาก	3.28 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 ปานกลาง	3.66 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	3.63 มาก

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า และมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกรายเดือน รองลงมา มีการจัดสรรหุ้นจูงใจลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน	4.03 มาก	4.37 มาก	4.57 มากที่สุด	4.43 มาก	4.41 มาก
พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า	4.13 มาก	4.63 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.42 มาก	4.44 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.90 มาก	3.90 มาก	3.69 มาก	3.73 มาก	3.76 มาก
พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	4.07 มาก	4.37 มาก	4.46 มาก	4.43 มาก	4.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 มาก	4.32 มาก	4.32 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า รองลงมา พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน รองลงมา พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า รองลงมา พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน รองลงมา พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,000 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว	4.20 มาก	4.03 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.17 มาก	3.93 มาก	4.04 มาก	4.06 มาก	4.05 มาก
บริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม	3.80 มาก	3.57 มาก	3.67 มาก	3.64 มาก	3.65 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews internet	4.13 มาก	3.83 มาก	3.76 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	3.84 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว รองลงมา คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ มีระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถ สะดวกสบาย รongลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ สถานที่จอดรถ สะดวกสบาย รongลงมา มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน Bisnews Internet และบริษัทจัดตกแต่งสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)				รวม
	20,000 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.47 มาก	4.53 มากที่สุด
การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.03 มาก	4.30 มาก	3.98 มาก	3.87 มาก	3.96 มาก
ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆรวดเร็ว	3.97 มาก	4.13 มาก	3.80 มาก	3.74 มาก	3.82 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 มาก	4.34 มาก	4.15 มาก	4.03 มาก	4.10 มาก

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 ซึ่งในรายละเอียด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ รวดเร็ว ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ปัญหาด้านด้านบริการ	2.00	น้อย
ปัญหาด้านราคา	2.08	น้อย
ปัญหาด้านทำเล ที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	2.51	ปานกลาง
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.20	น้อย
ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.66	ปานกลาง
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.44	น้อย
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.28	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30	น้อย

ตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญ ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 2.51 ให้ความสำคัญปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมา ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.28 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 2.20 ปัญหาด้านราคา ค่าเฉลี่ย 2.08 และปัญหาด้านด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 69 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่	7 2.50	11 3.93	51 18.21	96 34.29	115 41.07	280 100.00	1.93 น้อย	2
การให้คำแนะนำลงทุนซ้ำ	20 7.14	25 8.93	80 28.7	84 30.00	71 25.56	280 100.00	2.43 น้อย	1
บริษัทยังไม่เป็นที่รู้จัก	0 0.00	11 3.93	41 14.64	67 23.93	161 57.50	280 100.00	1.65 น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.00 น้อย	

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวม 2.00 ซึ่งรายละเอียด พบว่า ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ การให้คำแนะนำลงทุนซ้ำไม่ทันการณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมา มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่บางประเภทไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.93 และบริษัทยังไม่เป็น ที่รู้จัก ค่าเฉลี่ย 1.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	5 1.79	23 8.21	42 15.00	134 47.86	76 27.14	280 100.00	2.10 น้อย	1
ไม่มีมาตรฐานค่าธรรมเนียม	6 2.14	19 6.79	40 14.29	137 48.93	78 27.86	280 100.00	2.06 น้อย	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.08 น้อย	

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.08 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.10 รองลงมาไม่มีมาตรฐานค่าธรรมเนียมเหมือนกันทุกสาขา ค่าเฉลี่ย 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ที่ตั้งของบริษัทและสาขาไม่	8 2.86	26 9.29	49 17.50	142 50.71	55 19.64	280 100.00	2.25 น้อย	2
การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่	38 13.57	37 13.21	68 24.29	96 54.29	41 14.64	280 100.00	2.77 ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.51 ปานกลาง	

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.51 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.77 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ที่ตั้งของบริษัทและสาขาไม่สะดวกในการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของ นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านการส่งเสริม	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
รายงานบทวิเคราะห์แนะนำ	11 3.93	33 11.79	77 27.50	115 41.07	44 15.71	280 100.00	2.47 น้อย	1
การจัดสรรหุ้นจองให้เฉพาะ	10 3.57	26 9.29	51 18.21	136 48.57	57 20.36	280 100.00	2.27 น้อย	2
ไม่มีของที่ระลึกแจกใน	5 1.79	12 4.29	38 13.57	112 40.00	113 40.36	280 100.00	1.87 น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.20 น้อย	

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.20 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่มีผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ รายงานบทวิเคราะห์แนะนำไม่สม่ำเสมอทุกเดือน ค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมา การจัดสรรหุ้นจองให้เฉพาะกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 2.27 และไม่มีของที่ระลึกแจก ในเทศกาลต่างๆ ค่าเฉลี่ย 1.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านบุคลากรผู้	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
พนักงานขาดความรู้ความ	38 13.57	35 12.50	79 28.21	84 30.00	44 15.71	280 100.00	2.78 ปานกลาง	2
พนักงานไม่สนใจดูแลการ	43 15.36	30 10.71	79 28.21	77 27.50	51 18.21	280 100.00	2.77 ปานกลาง	3
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เท่า	14 5.00	25 8.93	45 16.07	129 46.07	67 23.73	280 100.00	2.25 น้อย	4
พนักงานไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญ	39 13.93	38 13.57	81 28.93	78 27.86	44 15.71	280 100.00	2.82 ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.66 ปานกลาง	

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวม 2.66 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญและมีผลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ให้ทราบ ค่าเฉลี่ย 2.82 รองลงมา พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการลงทุน ค่าเฉลี่ย 2.78 พนักงานไม่สนใจดูแลการลงทุนของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 2.77 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 2.25

ตารางที่ 74 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
อุปกรณ์และระบบ	17 6.07	27 9.64	65 23.21	126 45.00	45 16.07	280 100.00	2.47 น้อย	2
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1 0.36	31 11.07	109 38.93	100 35.71	39 13.93	280 100.00	2.48 น้อย	1
สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่	3 1.07	24 8.57	68 24.29	134 47.86	51 18.21	280 100.00	2.36 น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.44 น้อย	

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.44 ซึ่งรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.48 รองลงมา อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีไม่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.47 สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 2.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
ความล่าช้าในการให้บริการ	20 7.15	30 10.71	45 16.07	127 45.36	58 20.71	280 100.00	2.44 น้อย	1
การติดตามแก้ไขปัญหา	13 4.64	27 9.64	47 16.79	124 44.29	69 24.64	280 100.00	2.25 น้อย	2
ขั้นตอนระบบการทำงาน	7 2.50	30 10.71	35 12.50	133 47.50	75 26.79	280 100.00	2.15 น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.28 น้อย	

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 ซึ่งรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ความล่าช้าในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมา การติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าใช้เวลานาน ค่าเฉลี่ย 2.25 และขั้นตอนระบบการทำงานยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 2.15 ตามลำดับ