

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว สามารถแบ่งผลการศึกษาดังนี้เป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (ตารางที่ 8-19)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (ตารางที่ 20-26)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี (ตารางที่ 27-61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	52.7
หญิง	142	47.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 52.7 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า 25 ปี	7	2.3
อายุ 25-40 ปี	124	41.3
อายุ 41-55 ปี	95	31.7
อายุ 56 ปี ขึ้นไป	74	24.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-40 ปี ร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ อายุ 41-55 ปี ร้อยละ 31.7 อายุ 56 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 24.7 และอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	36.0
สมรส	161	53.7
หม้าย / หย่า	31	10.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส ร้อยละ 53.7 รองลงมาโสด ร้อยละ 36.0 และหม้าย/หย่า ร้อยละ 10.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	40	13.3
ปริญญาตรี	164	54.7
สูงกว่าปริญญาตรี	96	32.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.0 และมัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา ร้อยละ 13.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหรืองานที่ทำ

อาชีพหรืองานที่ทำ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	18	6.0
พนักงานบริษัท	91	30.3
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	161	53.7
อาชีพอิสระ / รับจ้าง	30	10.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพหรืองานที่ทำคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท ร้อยละ 30.3 อาชีพอิสระ / รับจ้าง ร้อยละ 10.0 และค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	49	16.3
ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	105	35.0
ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	82	27.4
มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	64	21.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท ร้อยละ 27.4 มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 21.3 และไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 16.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุน

ระดับความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้เลย	12	4.0
รู้น้อย	184	61.4
รู้ปานกลาง	61	20.3
รู้เป็นอย่างดี	43	14.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนคือ รู้น้อย ร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ รู้ปานกลาง ร้อยละ 20.3 รู้เป็นอย่างดี ร้อยละ 14.3 และไม่รู้เลย ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์ (หลักทรัพย์ หมายถึง หน่วยลงทุน หรือหุ้นกู้ หรือหุ้น หรือพันธบัตรรัฐบาล)

ประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	15	5.0
น้อยกว่า 1 ปี	69	23.0
1 - 5 ปี	153	51.0
มากกว่า 5 ปี	63	21.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์ (หลักทรัพย์ หมายถึง หน่วยลงทุน หรือหุ้นกู้ หรือหุ้น หรือพันธบัตรรัฐบาล) คือ 1-5 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 23.0 มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 21.0 และไม่มี ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกองทุนที่ลงทุน

ประเภทกองทุนที่ลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เท่านั้น	215	71.7
กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) เท่านั้น	10	3.3
กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)	75	25.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทุนในกองทุนประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เท่านั้น ร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ร้อยละ 25.0 และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) เท่านั้น ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

การเน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
ตราสารหนี้	128	42.7
ตราสารหนี้ผสมตราสารทุน	146	48.7
ตราสารทุน	26	8.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ประเภทตราสารหนี้ผสมตราสารทุน ร้อยละ 48.7 รองลงมาคือตราสารหนี้ ร้อยละ 42.7 และตราสารทุน ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

วัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทางภาษีอากร	300	100.0
เพื่อการออมเงินไว้ใช้ในอนาคต	145	48.3
เพื่อต้องการผลตอบแทนที่มากกว่าการฝากเงินไว้กับ ธนาคาร	47	15.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวคือ เพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทางภาษีอากร ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เพื่อการออมเงินไว้ใช้ในอนาคต ร้อยละ 48.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน

ระดับความสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุดและให้ความปลอดภัยในการลงทุนสูงสุด แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนต่ำสุด	48	16.0
รับได้ในระดับหนึ่ง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นในระยะยาว	149	49.7
ปานกลาง เพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าในระยะยาว	75	25.0
มาก โดยสามารถรับความเสี่ยงสูงสุดเพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงสุดในระยะยาว	28	9.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับความสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน คือ รับได้ในระดับหนึ่ง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ในระยะยาว ร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ รับได้ในระดับปานกลาง เพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าในระยะยาว ร้อยละ 25.0 รับได้ในระดับน้อยที่สุดและให้ความปลอดภัยในการลงทุนสูงสุด แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนต่ำสุด ร้อยละ 16.0 และรับได้ในระดับมาก โดยสามารถรับความเสี่ยงสูงสุดเพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงสุดในระยะยาว ร้อยละ 9.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการลงทุนใน กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อปี	117	39.0
ตั้งแต่ 50,001-100,000 บาท ต่อปี	94	31.4
ตั้งแต่ 100,001- 150,000 บาท ต่อปี	13	4.3
มากกว่า 150,000 บาท ขึ้นไป ต่อปี	76	25.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวม หุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) คือ ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อปี ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 50,001-100,000 บาท ต่อปี ร้อยละ 31.4 มากกว่า 150,001 บาทขึ้นไป ต่อปี ร้อยละ 25.3 และตั้งแต่ 100,001- 150,000 บาทต่อปี ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลก่อนการ ลงทุน

การหาข้อมูลก่อนการลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น เจ้าหน้าที่ของธนาคาร	257	85.7
สื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์	111	37.0
คนใกล้ชิด เช่น เพื่อนหรือญาติ	191	63.7
ตนเอง	208	69.3
งาน event ของตลาดหลักทรัพย์ เช่น Money Expo ฯลฯ	54	18.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลก่อนการลงทุนจาก คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น เจ้าหน้าที่ของธนาคาร ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ ตนเอง ร้อยละ 69.3 คนใกล้ชิด เช่น เพื่อนหรือญาติ ร้อยละ 63.7 สื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ร้อยละ 37.0 งาน event ของตลาดหลักทรัพย์ เช่น Money Expo ฯลฯ ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่ชักชวนลงทุนใน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ผู้ที่ชักชวนลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จัก	234	78.0
ครอบครัว/ญาติ	56	18.7
พนักงานธนาคาร	234	78.0
คนที่เคยซื้อแนะนำ	6	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ที่ชักชวนลงทุนในกองทุนรวม เพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือ เพื่อน/คนรู้จัก และพนักงานธนาคาร เท่ากัน ร้อยละ 78.0 รองลงมา ครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 18.7 และ คนที่เคยซื้อแนะนำ ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการลงทุน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ลักษณะการลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อเป็นปกติ	23	7.7
เมื่อสะสมเงินไว้ได้มากพอ	81	27.0
มูลค่าหุ้นลดลง	43	14.3
ซื้อช่วงสิ้นปี	116	38.7
ซื้อถัวเฉลี่ย (Dollar Cost Average)	33	11.0
ซื้อเป็นคำสั่งประจำ	4	1.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวคือ ซื้อช่วงสิ้นปี ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ เมื่อสะสมเงินไว้ได้มากพอ ร้อยละ 27.0 มูลค่าหุ้นลดลง ร้อยละ 14.3 ซื้อถัวเฉลี่ย (Dollar Cost Average) ร้อยละ 11.0 ซื้อเป็นปกติ ร้อยละ 7.7 ซื้อเป็นคำสั่งประจำ ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการลงทุน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ช่องทางการลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารสาขา	288	96.0
บริษัทหลักทรัพย์ฯ/ตัวแทน	0	0.0
อินเทอร์เน็ต	12	4.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่องทางการลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือ ธนาคารสาขา ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่เลือกลงทุน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ธนาคารที่เลือกลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงไทย	68	22.7
ธนาคารกสิกรไทย	118	39.3
ธนาคารไทยพาณิชย์	162	54.0
ธนาคารกรุงเทพ	67	22.3
ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย	1	0.3
บล.กิมเอง	0	0.0
ธนาคารธนชาติ	0	0.0
ธนาคารทหารไทย	30	10.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ธนาคารที่เลือกลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 39.3 ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 22.7 ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 22.3 ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย ร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของทีมงานผู้บริหารบริษัท จัดการกองทุน	177 (59.0)	123 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	5
ประเภท / นโยบายการลงทุน ของกองทุน	95 (31.7)	103 (34.3)	102 (34.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	8
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	21 (7.0)	69 (23.0)	178 (59.3)	18 (6.0)	14 (4.7)	3.22 (ปานกลาง)	9
ผลการดำเนินงานของกองทุน	129 (43.0)	128 (42.7)	43 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
ผลตอบแทนสูง	125 (41.7)	73 (24.3)	102 (34.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	7
ความเสี่ยงต่ำ	126 (42.0)	113 (37.7)	61 (20.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	3
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการ ซื้อขาย	125 (41.7)	113 (37.7)	62 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	4
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม	177 (59.0)	21 (7.0)	102 (34.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	74 (24.7)	186 (62.0)	40 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.11) ผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และประเภท/นโยบายการลงทุนของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.98) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคารหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน	199 (66.3)	101 (33.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.66 (มากที่สุด)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						4.83 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ราคารหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	54 (18.0)	131 (43.7)	115 (38.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	4
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	181 (60.3)	47 (15.7)	72 (24.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	2
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	150 (50.0)	78 (26.0)	31 (10.3)	41 (13.7)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	3
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	0 (0.0)	27 (9.0)	118 (39.3)	155 (51.7)	0 (0.0)	1.66 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.79 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.36) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้าตัวแทน (ค่าเฉลี่ย 1.66)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน	117 (39.0)	27 (9.0)	98 (32.7)	58 (19.3)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	2
จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล	45 (15.0)	27 (9.0)	127 (42.3)	101 (33.7)	0 (0.0)	3.05 (ปานกลาง)	3
ออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	45 (15.0)	27 (9.0)	55 (18.3)	132 (44.0)	41 (13.7)	2.68 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.60 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.05) และออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	241 (80.3)	59 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.80 (มากที่สุด)	2
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	175 (58.3)	125 (41.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)	3
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	300 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (มากที่สุด)	1
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	31 (10.3)	99 (33.0)	73 (24.3)	70 (23.3)	27 (9.0)	3.12 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.59 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาตามลำดับคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	273 (91.0)	27 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.91 (มากที่สุด)	1
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	271 (90.3)	29 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.90 (มากที่สุด)	2
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	72 (24.0)	228 (76.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	5
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	237 (79.0)	63 (21.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.79 (มากที่สุด)	3
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ	206 (68.7)	94 (31.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (มากที่สุด)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.71 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับคือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) มีความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79) และมีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และให้ระดับ

ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	273 (91.0)	27 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.91 (มากที่สุด)	1
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	163 (54.3)	119 (39.7)	18 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	4
มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน	233 (77.7)	57 (19.0)	10 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74 (มากที่สุด)	3
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อย่างทันท่วงที	254 (84.7)	36 (12.0)	4 (1.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.79 (มากที่สุด)	2
สามารถดูราคา NAV ของ หน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	169 (56.3)	93 (31.0)	0 (0.0)	15 (5.0)	23 (7.7)	4.23 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.63 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมา มีบริการหลังการขายที่ดี

เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความ
สม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.74)
และให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบ
ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet
Banking (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

4.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.36 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ผลการดำเนินงานของกองทุน	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.49 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลตอบแทนสูง	4.11 (มาก)	3.87 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเสี่ยงต่ำ	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.22 (มาก)	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)	4.29 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาเท่ากัน คือ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาเท่ากัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน	4.67 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.83 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	1.93 (น้อย)	1.52 (น้อย)	1.54 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา คือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.37) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.32) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.42) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)
จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล	3.01 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.60 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.79 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.53 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.25 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.59 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

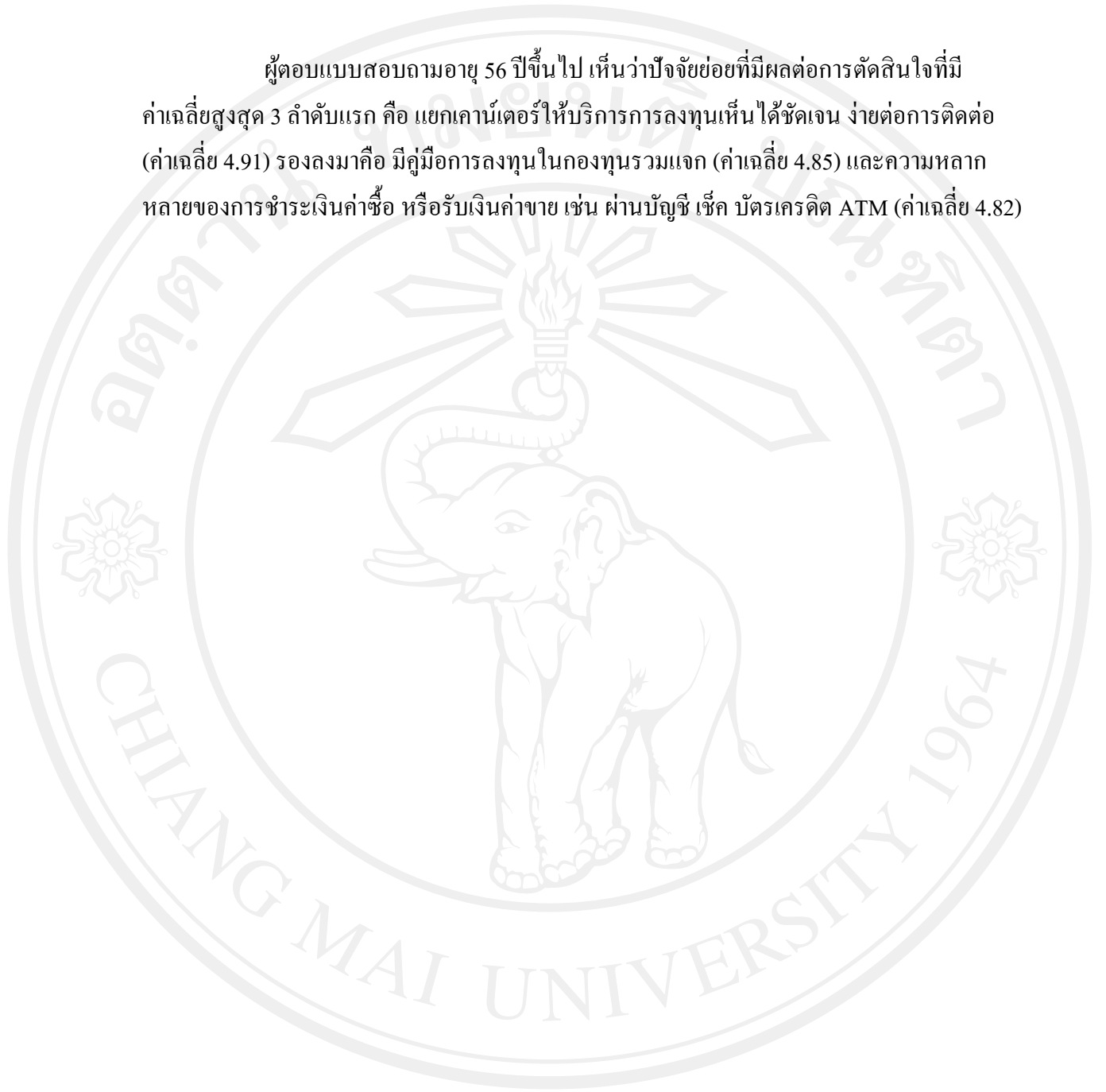
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	4.92 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.72 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ	4.69 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.71 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.88) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.85) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.82)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.87 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน	4.84 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.81 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.68 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.84) และมีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-56 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.74) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

4.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามระดับ
การศึกษา

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน	4.51 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	3.63 (มาก)	4.18 (มาก)
ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)	3.98 (มาก)
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ผลการดำเนินงานของกองทุน	4.46 (มาก)	4.28 (มาก)	3.99 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลตอบแทนสูง	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	3.69 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเสี่ยงต่ำ	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)	3.86 (มาก)	4.21 (มาก)
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.74 (มาก)	4.25 (มาก)
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	3.71 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย /
อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยน
กองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ
ทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย
4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย
4.33) รองลงมาคือ ความเสี่ยงต่ำ และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และผล
การดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา
คือ ความเสี่ยงต่ำ และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ มีสมุดให้เป็นหลักฐาน
ในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.82 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ซื้อ ขาย ผ่านสาขานาคาร	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	4.32 (มาก)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	4.04 (มาก)	4.43 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	1.59 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขานาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.32) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขานาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.48) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ชื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.39) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล	2.99 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ออกนุชประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.62 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.79 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.82) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	4.91 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	4.90 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.79 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ	4.71 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.71 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือ ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.90) และมีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.90 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.73 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)	4.45 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.83) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.90) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4.3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ประเภท / นโยบายการลงทุนของ กองทุน	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.56 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ผลการดำเนินงานของกองทุน	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลตอบแทนสูง	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเสี่ยงต่ำ	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน ผลการดำเนินงานของกองทุน และมีสมมุติให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาเท่ากันคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน ความเสี่ยงต่ำ มีสมมุติให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีสมมุติให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริหาร กองทุน	4.61 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.81 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.47 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	4.32 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	1.83 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร

(ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ชื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.11) และซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ชื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.13) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ชื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.47) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ชื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.63) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ส่งเสริมการขายโดยแจกของ สมนาคุณเช่น Cash Back , ตั๋ว เครื่องบิน	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำ หน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียด ข้อมูล	3.00 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)
ออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.50 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตั๋วเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว / เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.72 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.61 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.56 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.65 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.87) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	5.00 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	5.00 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.89 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ	4.78 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.80 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ และมีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.89) และมีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแยกเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแยกเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.88) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.87) และแยกแยกเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ				
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายนี่ไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	5.00 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.61 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.48 (มาก)
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน	4.67 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.97 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.94 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	3.70 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.71 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายนี่ไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.94) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.83) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาเท่ากัน คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว และมีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.93) และเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

4.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน	4.35 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	4.18 (มาก)
ประเภท / นโยบายการลงทุนของ กองทุน	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ผลการดำเนินงานของกองทุน	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลตอบแทนสูง	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเสี่ยงต่ำ	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)	3.91 (มาก)	4.21 (มาก)
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม	4.35 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มาก)
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเนื่อง เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเนื่องไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีสมมุติให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเนื่องตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเนื่องตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ มีสมมุติให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเนื่อง มากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริหาร กองทุน	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.80 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	1.53 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร

(ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.24) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.31) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.46) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.41) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ส่งเสริมการขายโดยแจกของ สมนาคุณเช่น Cash Back , ตัว เครื่องบิน	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำ หน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียด ข้อมูล	2.73 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ออกนุรประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.27 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001 – 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียด ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียด ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียด ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.76 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.57 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.16 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.58 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.84) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.91) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุน เห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	4.94 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	4.92 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของการชำระเงิน ค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.78 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อ การตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบ เปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.71 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือนเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแฉก (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแฉก (ค่าเฉลี่ย 4.89) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแฉก (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขायไม่ สลับซับซ้อน และสะดวกเร็ว	4.94 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.47 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูล ข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน	4.63 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.67 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
สามารถดูราคา NAV ของหน่วย ลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.55 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขायไม่สลับซับซ้อน และสะดวกเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาเท่ากันคือ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน และมีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.76) และเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.86) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

4.5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามมูลค่า
การลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุน
รวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000- 100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ผลการดำเนินงานของกองทุน	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลตอบแทนสูง	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเสี่ยงต่ำ	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย	4.21 (มาก)	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)
สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ สัมเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน ความเสี่ยงต่ำ และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ สัมเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน และความเสี่ยงต่ำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สัมเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านราคา	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน	4.65 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.82 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000- 100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้าตัวแทน	1.52 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.36) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000 -100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.29) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.47) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)
จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล	2.99 (ปานกลาง)	2.92 (มาก)	3.34 (มาก)	3.05 (มาก)
ออกนุชประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.56 (มาก)	2.55 (มาก)	3.03 (มาก)	2.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000 -100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านบุคลากร	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.79 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.15 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ

มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000 -100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.89) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000- 100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แยกแค้นเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	4.90 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	4.91 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.84 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็น กราฟ	4.67 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.72 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย

4.91) รองลงมาคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.89) และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านกระบวนการ	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี			
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.93 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.34 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน	4.68 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่	4.68 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking	3.74 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.47 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000 บาท และ ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจุบันย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน และ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และเอกสารที่ประกอบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000 -100,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.80) และความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว และ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.96) รองลงมาคือความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.80) และสามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking (ค่าเฉลี่ย 4.62)