

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ และจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ไทยที่เปิดบัญชีใช้บริการอยู่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ และผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	202	63.10
หญิง	118	36.90
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.10 และเพศหญิง ร้อยละ 36.90

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	105	32.80
สมรส	206	64.40
อื่นๆ	9	2.80
รวม	320	100.00

หมายเหตุ: สถานภาพอื่นๆ หมายถึง หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.40 เป็นโสด ร้อยละ 32.80

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	51	15.90
30-40 ปี	77	24.10
41-50 ปี	93	29.10
51-60 ปี	66	20.60
มากกว่า 60 ปี	33	10.30
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 29.10 รองลงมาอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 24.10 และอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 20.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	22.80
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	125	39.10
พนักงานบริษัทเอกชน	94	29.40
อื่นๆ	28	8.80
รวม	320	100.00

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ หมายถึง แม่บ้าน และเกษียณ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 39.10 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 29.40 และเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.80

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	31	9.70
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	46	14.40
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	20	6.30
ปริญญาตรี	170	53.10
สูงกว่าปริญญาตรี	53	16.60
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.10 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.60 และมัธยมปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 14.40

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25,000 บาท	59	18.40
25,000 - 50,000 บาท	167	52.20
50,001 – 75,000 บาท	67	20.90
75,001 บาทขึ้นไป	27	8.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 - 50,000 บาท ร้อยละ 52.20 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาท ร้อยละ 20.90 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 18.40

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา

ความถี่ในการมาใช้บริการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	13	4.10
สัปดาห์ละครั้ง	91	28.40
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	53	16.60
สัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไป	163	50.90
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยสัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 50.90 รองลงมาสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 28.40 และสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ร้อยละ 16.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

รูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
บริษัทควรมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ที่ทันสมัย	101 (31.62)	135 (42.20)	80 (25.06)	4 (1.34)	-	4.04 (มาก)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ควรสะอาด สวยงาม	65 (20.30)	113 (35.30)	122 (38.14)	20 (6.32)	-	3.70 (มาก)
พนักงานของบริษัทควร แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	19 (5.90)	89 (27.81)	120 (37.50)	86 (26.97)	6 (1.95)	3.09 (ปานกลาง)
แผ่นพับ เอกสาร และ ประกาศของบริษัทควร มีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	19 (5.91)	121 (37.89)	125 (39.10)	31 (9.78)	24 (7.50)	3.25 (ปานกลาง)
รวม						3.52 (มาก)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจุบันด้านรูปลักษณ์ของบริษัท
(Tangibles) โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมี
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของ
บริษัทควรสะอาด สวยงาม ส่วนปัจจัยที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ได้แก่ แผ่นพับ เอกสาร
และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงามน่าอ่าน และพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	104 (32.52)	159 (49.70)	57 (17.88)	-	-	4.15 (มาก)
พนักงานควรเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	219 (68.41)	95 (29.79)	6 (1.93)	-	-	4.67 (มากที่สุด)
พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับแต่ครั้งแรก	160 (50.00)	120 (37.54)	33 (10.30)	7 (2.21)	-	4.35 (มาก)
พนักงานควรมีความซื่อสัตย์	237 (74.13)	77 (24.14)	6 (1.90)	-	-	4.73 (มากที่สุด)
บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	133 (41.62)	155 (48.40)	32 (10.08)	-	-	4.32 (มาก)
บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	171 (53.43)	131 (40.90)	18 (5.67)	-	-	4.47 (มาก)
รวม						4.45 (มาก)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และพนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	146 (45.61)	137 (42.80)	37 (11.60)	-	-	4.34 (มาก)
พนักงานควรเต็มใจช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา	181 (56.60)	95 (29.73)	44 (13.88)	-	-	4.43 (มาก)
พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	186 (58.12)	103 (32.20)	31 (9.72)	-	-	4.48 (มาก)
รวม						4.42 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจุบันด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัด เชียงใหม่

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานควรมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	160 (50.02)	148 (46.34)	12 (3.82)	-	-	4.47 (มาก)
พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือและเป็น มิตรกับลูกค้า	151 (47.20)	150 (46.93)	19 (5.90)	-	-	4.41 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิด ความรู้สึกมั่นคงและ ปลอดภัยที่มาใช้บริการ	185 (57.87)	91 (28.45)	44 (13.87)	-	-	4.30 (มาก)
รวม						4.39 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของบริษัทหลักทรัพย์ไทยไทยในจังหวัดเชียงใหม่

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานควรเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย	109 (34.12)	147 (45.91)	57 (17.87)	7 (2.24)	-	4.12 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	109 (34.10)	153 (47.87)	51 (15.95)	7 (2.23)	-	4.14 (มาก)
พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	114 (35.68)	156 (48.82)	50 (15.62)	-	-	4.20 (มาก)
พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้า	150 (46.92)	127 (39.71)	43 (13.44)	-	-	4.34 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้สะดวกรวดเร็ว	148 (46.33)	115 (35.90)	51 (15.92)	6 (1.92)	-	4.27 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานควรบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานเสมอ	121 (37.81)	133 (41.60)	53 (16.63)	13 (4.11)	-	4.13 (มาก)
รวม						4.20 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจุบันด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ และพนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)

รูปลักษณ์ (Tangibles)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
บริษัทมีอุปกรณ์และ เครื่องใช้สำนักงานที่ ทันสมัย	29 (9.11)	96 (30.02)	135 (42.23)	60 (18.80)	-	3.30 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด สวยงาม	10 (3.12)	108 (33.82)	154 (48.10)	48 (15.01)	-	3.25 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทแต่ง กายสุภาพ เรียบร้อย	39 (12.23)	174 (54.42)	101 (31.66)	6 (1.90)	-	3.77 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร และ ประกาศของบริษัทมีสีสัน สวยงาม น่าอ่าน	7 (2.20)	85 (26.62)	154 (48.13)	68 (21.32)	6 (1.98)	3.04 (ปานกลาง)
รวม						3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันอยู่ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันอยู่ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานสามารถให้บริการ ได้ตรงเวลา	68 (21.32)	164 (51.33)	88 (27.52)	-	-	3.94 (มาก)
พนักงานเก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าไว้ได้เป็น อย่างดี	81 (25.31)	155 (48.44)	78 (24.44)	6 (1.97)	-	3.97 (มาก)
พนักงานทำงานไม่ผิดพลาด นับตั้งแต่ครั้งแรกที่ ให้บริการ	70 (21.99)	168 (52.52)	57 (17.82)	25 (7.83)	-	3.88 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	110 (34.42)	150 (46.99)	60 (18.88)	-	-	4.16 (มาก)
บริษัทมีภาพลักษณ์และ ชื่อเสียงที่ดี	49 (15.32)	179 (55.90)	80 (25.03)	12 (3.88)	-	3.83 (มาก)
บริษัทมีข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง	44 (13.82)	161 (50.31)	97 (30.32)	18 (5.62)	-	3.72 (มาก)
รวม						3.92 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัด
เชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย
ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่
ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนอง (Responsiveness)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
บริษัทมีระบบการบริการ ที่สามารถให้บริการลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว	43 (13.44)	167 (52.20)	86 (26.93)	24 (7.50)	-	3.72 (มาก)
พนักงานเต็มใจช่วยเหลือ และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าตลอดเวลา	90 (28.12)	150 (46.93)	74 (23.11)	6 (1.93)	-	4.01 (มาก)
พนักงานทำงานได้อย่าง รวดเร็ว ให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ต้องการ	72 (22.50)	163 (50.91)	79 (24.70)	6 (1.92)	-	3.94 (มาก)
	รวม					3.89 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความการตอบสนอง (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.89)

โดยผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย
ได้แก่ พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงาน
ทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และบริษัทมีระบบการบริการที่
สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	52 (16.32)	159 (49.72)	109 (34.13)	-	-	3.83 (มาก)
พนักงานสุภาพ ให้ความ นับถือและเป็นมิตรกับ ลูกค้า	79 (24.70)	168 (52.51)	73 (22.85)	-	-	4.02 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้าเกิด ความรู้สึกมั่นคง และ ปลอดภัยที่มาใช้บริการ	71 (22.23)	151 (47.20)	98 (30.66)	-	-	3.92 (มาก)
รวม						3.92 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัด
เชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.92)

โดยผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย
ได้แก่ พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก
มั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานเอาใจใส่และสนใจ ลูกค้าทุกราย	56 (17.52)	146 (45.67)	81 (25.32)	37 (11.66)	-	3.70 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	42 (13.12)	104 (32.50)	155 (48.44)	19 (5.97)	-	3.53 (มาก)
พนักงานรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า	43 (13.43)	178 (55.61)	99 (30.90)	-	-	3.82 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า	60 (18.80)	120 (37.51)	116 (36.33)	24 (7.52)	-	3.68 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับ บริษัทได้สะดวกรวดเร็ว	52 (16.31)	157 (49.12)	87 (27.20)	24 (7.51)	-	3.75 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ได้รับการบำรุงรักษาให้ พร้อมใช้งานได้เสมอ	37 (11.63)	132 (41.33)	114 (35.62)	37 (11.60)	-	3.53 (มาก)
รวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัด
เชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.67)

โดยผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย
ได้แก่ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่าง
สะดวกรวดเร็ว พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานเข้าใจ
ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัท
ได้ และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้
อยู่เสมอ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ และผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์(Tangibles)

รูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.04	มาก	3.30	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก สบายงาม	3.70	มาก	3.25	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.09	ปานกลาง	3.77	มาก	ประทับใจ
แผ่นพับเอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.25	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	พึงพอใจ
รวม	3.52	มาก	3.34	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยโดยรวมด้านรูปลักษณ์(Tangibles) โดยไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัท สะอาด สบายงาม แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน และมีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจากการ ใช้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
พนักงานสามารถให้บริการ ได้ตรงเวลา	4.15	มาก	3.94	มาก	พึงพอใจ
พนักงานเก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าไว้ได้ เป็นอย่างดี	4.67	มากที่สุด	3.97	มาก	ไม่พึงพอใจ
พนักงานทำงานไม่ ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรก ที่ให้บริการ	4.35	มาก	3.88	มาก	พึงพอใจ
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.73	มากที่สุด	4.16	มาก	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีภาพลักษณ์และ ชื่อเสียงที่ดี	4.32	มาก	3.83	มาก	พึงพอใจ
บริษัทมีข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง	4.47	มาก	3.72	มาก	พึงพอใจ
รวม	4.45	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัย โดยรวมด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยด้านพนักงานสามารถ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แต่ไม่พึงพอใจต่ปัจจัยย่อย ด้านพนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความ ซื่อสัตย์

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจากการ ใช้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
บริษัทมีระบบการบริการที่ สามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว	4.34	มาก	3.72	มาก	พึงพอใจ
พนักงานเต็มใจช่วยเหลือ และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าตลอดเวลา	4.43	มาก	4.01	มาก	พึงพอใจ
พนักงานทำงานได้อย่าง รวดเร็ว ให้บริการลูกค้าได้ ทันทีที่ต้องการ	4.48	มาก	3.94	มาก	พึงพอใจ
รวม	4.42	มาก	3.89	มาก	พึงพอใจ

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยโดยรวมด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และปัจจัยด้านพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจากการ ใช้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	4.47	มาก	3.83	มาก	พึงพอใจ
พนักงานสุภาพ ให้ความ นับถือ และเป็นมิตรกับ ลูกค้า	4.41	มาก	4.02	มาก	พึงพอใจ
บริษัททำให้ลูกค้าเกิด ความรู้สึกมั่นคง และ ปลอดภัยที่มาใช้บริการ	4.30	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ
รวม	4.39	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยโดยรวมด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า และปัจจัยด้านบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่(Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจาก การให้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
พนักงานเอาใจใส่และสนใจลูกค้า ทุกราย	4.15	มาก	3.94	มาก	พึงพอใจ
บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูล ข่าวสารต่างๆ	4.67	มากที่สุด	3.97	มาก	ไม่พึงพอใจ
พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.35	มาก	3.88	มาก	พึงพอใจ
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.73	มากที่สุด	4.16	มาก	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้ สะดวกรวดเร็ว	4.32	มาก	3.83	มาก	พึงพอใจ
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการ บำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	4.47	มาก	3.72	มาก	พึงพอใจ
รวม	4.45	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจุบันโดยรวมด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยมีความพึงพอใจต่อบริษัทในแง่พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ แต่ไม่พึงพอใจต่อบริษัทในแง่ด้านบริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณภาพการบริการด้านต่างๆ

คุณภาพการบริการด้าน	ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ		ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ		การแปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
รูปลักษณะ (Tangibles)	3.52	มาก	3.34	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.45	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ
การตอบสนอง (Responsiveness)	4.42	มาก	3.89	มาก	พึงพอใจ
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.39	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.45	มาก	3.92	มาก	พึงพอใจ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในปัจจัยโดยรวมเกือบทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณะ (Tangibles)

ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์
ไทย จำกัดตาม เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำกัดตามเพศ

รูปลักษณ์ (Tangibles)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	2.96 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำกัดตามเพศพบว่า ปัจจัยย่อย
ที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ บริษัทควรมี
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของ
บริษัทควรสะอาด สวยงาม

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ พนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และแผ่นพับ เอกสารและ
ประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามเพศ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	4.65 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
พนักงานควรทำงาน ไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานควรมีความซื่อสัตย์	4.71 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)
บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ(Reliability) จำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และพนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศ

การตอบสนอง (Responsiveness)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.38 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และพนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามเพศ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.42 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มาใช้บริการ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่(Empathy) จำแนกตามเพศ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)
ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 28 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ และพนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามอายุ

รูปลักษณ์ (Tangibles)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควสะอาด สวยงาม	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.39 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงานที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควสะอาด สวยงาม และมีความคาดหวังในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานควรเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	4.70 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	4.37 (มาก)	4.27 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานควรมีความซื่อสัตย์	4.72 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรมีความซื่อสัตย์ และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ และบริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ

การตอบสนอง (Responsiveness)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีระบบการบริการที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานควรเต็มใจช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา	4.58 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็วให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี และอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยด้านพนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ พนักงานควรสุภาพ ให้นับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยด้านบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้สะดวกรวดเร็ว	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานควรบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รูปปลักษณ์ (Tangibles)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย แต่มีความคาดหวังในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานของบริษัทควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทควรสะอาด สวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 75,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	4.66 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานควรมีความซื่อสัตย์	4.63 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)
บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	4.47 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานควรสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี และพนักงานควรมีความซื่อสัตย์ แต่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ และบริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ได้แก่ บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท 50,001 ถึง 75,000 บาท และ 70,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุที่มีรายได้ 25,000 ถึง 50,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การตอบสนอง (Responsiveness)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานควรเต็มใจช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็วให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการบริการที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรเต็มใจช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 ถึง 75,000 บาท และ 75,001 บาทขึ้นไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท และ 25,000 ถึง 50,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า	4.31 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก มั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ	4.28 (มาก)	4.47 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากและปัจจัยย่อยด้านบริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 ถึง 75,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000 ถึง 50,000 บาท และ 75,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.49 (มาก)	4.48 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทหลักทรัพย์ไทยในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความคาดหวังในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ

ส่วนที่ 6 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศอายุ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามเพศ

รูปลักษณ์ (Tangibles)	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	3.28	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม	3.26	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.76	มาก	3.79	มาก
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัท มีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.07	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามเพศ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามเพศ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	3.95	มาก	3.92	มาก
พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	4.01	มาก	3.91	มาก
พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	3.91	มาก	3.83	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.14	มาก	4.17	มาก
บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	3.81	มาก	3.85	มาก
บริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	3.74	มาก	3.71	มาก

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศ

การตอบสนอง (Responsiveness)	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.77	มาก	3.63	มาก
พนักงานเต็มใจช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา	4.03	มาก	3.99	มาก
พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.93	มาก	3.96	มาก

จากตารางที่ 41 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามเพศ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.83	มาก	3.81	มาก
พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.01	มาก	4.04	มาก
บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มารับบริการ	3.95	มาก	3.85	มาก

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ(Assurance) จำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มารับบริการ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามเพศ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย	3.69	มาก	3.61	มาก
บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	3.50	มาก	3.58	มาก
พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.83	มาก	3.81	มาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.67	มาก	3.68	มาก
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.75	มาก	3.71	มาก
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	3.51	มาก	3.57	มาก

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามเพศพบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามอายุ

รูปลักษณ์ (Tangibles)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆสะอาดสวยงาม	3.13 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามอายุ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ ครั้งแรกที่ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)
บริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 45 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามอายุ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากในทุกปีจจัยย่อย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านพนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-40 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ

การตอบสนอง (Responsiveness)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.46 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานเต็มใจช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามอายุ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากในทุกปีจ้อย่อย ยกเว้นปีจ้อย่อยด้านบริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับจากการใช้บริการหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 47 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามอายุ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกราย	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 48 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามอายุ พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยด้านบริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 - 40 ปี อยู่ในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รูปลักษณ์ (Tangibles)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของ บริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน	3.05 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาด สวยงาม และแผ่นพับเอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงเวลา	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)
บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
บริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปีจ้อย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และบริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การตอบสนอง (Responsiveness)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
บริษัทมีระบบการบริการที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 51 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และพนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้ความมั่นใจ (Assurance)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มาใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 52 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)
บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)
ลูกค้าเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงาน รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก แต่สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 ถึง 50,000 บาท อยู่ใน

ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานได้เสมอ ผลที่ได้รับจากการใช้บริการบริษัท หลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001 ถึง 50,000 บาท และ 50,001 ถึง 75,000 บาท อยู่ในระดับมาก แต่สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	9 (2.8)	36 (11.3)	156 (48.8)	113 (35.3)	6 (1.9)	2.78 (ปานกลาง)
สถานที่คับแคบไม่ได้รับความสะดวกสบาย	12 (3.8)	35 (10.9)	131 (40.9)	129 (40.3)	13 (4.1)	2.70 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งบริษัทไกลไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	18 (5.6)	14 (4.4)	99 (30.9)	114 (35.6)	75 (23.4)	2.95 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้น	15 (4.7)	67 (20.9)	174 (54.4)	64 (20.0)	-	3.10 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่บริการ	3 (0.9)	20 (6.3)	103 (32.2)	145 (45.3)	49 (15.3)	2.32 (น้อย)
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี	3 (0.9)	9 (2.8)	83 (25.9)	109 (34.1)	116 (36.3)	1.98 (น้อย)
พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	4 (1.3)	6 (1.9)	65 (20.3)	172 (53.8)	73 (22.8)	2.05 (น้อย)
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ	6 (1.9)	13 (4.1)	153 (47.8)	99 (30.9)	49 (15.3)	2.46 (น้อย)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย ปัญหาที่พบในระดับปานกลางได้แก่ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี สถานที่คับแคบไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ สถานที่ตั้งบริษัทไกลไม่สะดวกในการมาใช้บริการ พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความ

กระตือรือร้นในการให้บริการ และที่จอตลอดไม่เพียงพอดูผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ไทยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ พนักงานให้บริการด้วยทัศนคติที่ไม่ดี พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอดูผู้ที่มาใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ

คุณภาพการบริการด้าน	จำนวน
1.รูปลักษณ์ (Tangibles)	
- บริษัทควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ดูการเคลื่อนไหวของราคาหุ้น ตลอดจนติดตั้ง internet และ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Bisnews) ให้เพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า	2
- ห้องน้ำควรมีการดูแลรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของลูกค้า	1
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	
- เมื่อลูกค้ามีคำสั่งซื้อขาย พนักงานควรมีการทวนคำสั่งซื้อขายทุกครั้งตลอดจนแจ้ง ผลการซื้อขายให้ลูกค้าทราบทันที เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น	1
3.การตอบสนอง (Responsiveness)	
- บริษัทควรมีโทรศัพท์ภายในให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการส่งคำสั่งซื้อขาย	1
4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	
- พนักงานรักษาความปลอดภัยควรอยู่ประจำตลอดเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ	2
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	
- บริษัทควรบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมให้บริการได้อย่างเสมอ ตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำรองในกรณีฉุกเฉิน	1

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์จำนวน 3 ราย ได้แก่ บริษัทควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ดูการเคลื่อนไหวของราคาหุ้น ตลอดจนติดตั้ง internet และ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Bisnews) ให้เพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า และ ห้องน้ำควรมีการดูแลรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ ข้อเสนอแนะในด้านความน่าเชื่อถือจำนวน 1 ราย คือ พนักงานควรมีการทวนคำสั่งซื้อขายทุกครั้งตลอดจนแจ้งผลการซื้อขายให้ลูกค้าทราบทันที ข้อเสนอแนะในการตอบสนองจำนวน 1 ราย คือ บริษัทควรมีโทรศัพท์ภายในให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการส่งคำสั่งซื้อขาย ข้อเสนอแนะในการให้ความมั่นใจจำนวน 2 ราย คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยควรอยู่ประจำตลอดเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการดูแลเอาใจใส่จำนวน 1 ราย คือ บริษัทควรบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมให้บริการได้อย่างเสมอตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำรองในกรณีฉุกเฉิน