

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว มีวัตถุประสงค์เพื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง กลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่เคยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 52.7 มีอายุ 25-40 ปี ร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ร้อยละ 53.7 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 54.7 อาชีพหรืองานที่ทำคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 53.7 รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน คือ ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 35.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนคือ ฐาน้อย ร้อยละ 61.4 โดยมีประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์ (หลักทรัพย์ หมายถึง หน่วยลงทุน หรือหุ้นกู้ หรือหุ้น หรือพันธบัตรรัฐบาล) 1-5 ปี ร้อยละ 51.0 ประเภทกองทุนที่ลงทุนคือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เท่านั้น ร้อยละ 71.7 โดยเน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ประเภทตราสารหนี้ผสมตราสารทุนร้อยละ 48.7 วัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว เพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทาง

ภาษีอากร ร้อยละ 100.0 ส่วนใหญ่ มีระดับความสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับหนึ่ง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นในระยะยาว ร้อยละ 49.7 และมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อปี ร้อยละ 39.0 ลักษณะการหาข้อมูลก่อนการลงทุนส่วนใหญ่คือ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น เจ้าหน้าที่ของธนาคาร ร้อยละ 85.7 ผู้ที่ชักชวนลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือ เพื่อน/คนรู้จัก และพนักงานธนาคาร เท่ากัน ร้อยละ 78.0 และซื้อกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวในช่วงสิ้นปี ร้อยละ 38.7 โดยเลือกลงทุนผ่านธนาคารสาขา ร้อยละ 96.0 เป็นช่องทางในการลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ส่วนใหญ่เลือกลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 54.0

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าใน

อำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการสับเปลี่ยนกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.36) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่

มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีสามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา คือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้ บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจนง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมา มีคู่มือการลงทุนในกอง ทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ในปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.79) และ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ		ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1	ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.00	มากที่สุด	ด้านราคา
1	ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร	5.00	มากที่สุด	ด้านการจัดจำหน่าย
1	โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM	5.00	มากที่สุด	ด้านการส่งเสริม การตลาด
1	พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5.00	มากที่สุด	ด้านบุคลากร
1	สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ	5.00	มากที่สุด	ด้านบุคลากร
1	ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	ด้านบุคลากร
2	แยกแยะเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ	4.91	มากที่สุด	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
2	ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว	4.91	มากที่สุด	ด้านกระบวนการ
3	มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก	4.90	มากที่สุด	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
4	มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้	4.80	มากที่สุด	ด้านบุคลากร
5	มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอย ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที	4.79	มากที่สุด	ด้านกระบวนการ
5	ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM	4.79	มากที่สุด	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
6	มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มี หนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน	4.74	มากที่สุด	ด้านกระบวนการ
7	รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็น กราฟ	4.69	มากที่สุด	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
8	ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน	4.66	มากที่สุด	ด้านราคา
9	มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.58	มากที่สุด	ด้านบุคลากร
10	เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก	4.48	มากที่สุด	ด้านกระบวนการ

จากตารางที่ 62 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.74) รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ		ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1	ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน	1.66	น้อย	การจัดจำหน่าย
2	ออกนุสรประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ	2.68	ปานกลาง	การส่งเสริมการตลาด
3	จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำเสนอรายละเอียดข้อมูล	3.05	ปานกลาง	การส่งเสริมการตลาด
4	พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่	3.12	ปานกลาง	บุคลากร
5	รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน	3.22	ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์
6	ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน	3.68	มาก	การส่งเสริมการตลาด
7	ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต	3.80	มาก	การจัดจำหน่าย
8	ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน	3.98	มาก	ผลิตภัณฑ์
9	ผลตอบแทนสูง	4.08	มาก	ผลิตภัณฑ์
10	มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล	4.11	มาก	ผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 63 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญต่ำสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ ชื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน (ค่าเฉลี่ย 1.66) ออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.68) จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.05) พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.12) รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ชื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80) ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผลตอบแทนสูง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำในอำเภอเมืองลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

4.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำในอำเภอเมืองลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 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) รองลงมาเท่ากันคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ซึ่งมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 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)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 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 ส่งเสริมการขาย โดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 56 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-55 ปี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือ แยก

เคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.88) และมีความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.83)

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

ปัจจัยด้านกระบวนการ 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 41-55 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)

ตารางที่ 64 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด บริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.32) 2) มีสมมุติให้เป็นหลักฐานใน การซื้อขาย และสับเปลี่ยน กองทุน ได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.25) 3) มีนโยบายในการจ่ายเงิน ปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.22)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.14) 2) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.10) 3) มีสมมุติให้เป็นหลักฐานใน การซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.04)	1) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.62) 2) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของทีมงานผู้บริหารบริษัท จัดการกองทุน และความ เสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.51) 3) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.49)
ปัจจัยด้าน ราคา	1) ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้ม สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียม ในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)	1) ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้ม สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการเรียก เก็บอัตราค่าธรรมเนียมใน การบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.65)	1) ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้ม สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการเรียก เก็บอัตราค่าธรรมเนียมใน การบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.69)
ปัจจัยด้านการ จัดจำหน่าย	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.37) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	1) ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.42) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของ สมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.01)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของ สมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.03)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของ สมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.80) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.15)



ตารางที่ 64(ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 40 ปี	40-56 ปี	56 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน บุคลากร	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ น่าพอใจ และยินดีเต็มใจใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ น่าพอใจ และยินดีเต็มใจใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถ แก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีและเต็มใจในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.62)
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	1) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) 2) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) 3) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.72)	1) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) 2) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.88) 3) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.83)	1) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) 2) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.85) 3) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.82)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.87) 2) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.84) 3) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.81)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) 2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.74) 3) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) 2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.85) 3) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

4.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาเท่ากันคือ ความเสี่ยงต่ำ และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาเท่ากันคือ ความเสี่ยงต่ำ และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / 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 คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

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

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

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 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 เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

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

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

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

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / 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 เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 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)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / 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)

ตารางที่ 65 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับการศึกษา		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.53) 2) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.51) 3) ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.46)	1) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.33) 2) ความเสี่ยงต่ำ และมีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) 3) ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.28)	1) ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.99) 2) ความเสี่ยงต่ำ และมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 3.88) 3) มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)
ปัจจัยด้านราคา	1) ราคาหน่วยลงทุน มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)	2) ราคาหน่วยลงทุน มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.68)	1) ราคาหน่วยลงทุน มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.48) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.39) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.99)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.13)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.71) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 65 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาดบริการ	ระดับการศึกษา		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านบุคลากร	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถ แก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.60)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถ แก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถ แก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.82) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)
ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	1) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.91) 2) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) 3) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)	1) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) 2) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.90) 3) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.83)	1) มีคู่มือการลงทุนในกองทุน รวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.95) 2) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการ ลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.90) 3) ความหลากหลายของการ ชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่า ขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตร เครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.74)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.90) 2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.73) 3) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.98) 2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.83) 3) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.73)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.91) 2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.90) 3) มีความสม่ำเสมอในการให้ ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือ แจ้งผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4.3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาเท่ากัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน ความเสี่ยงต่ำ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

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

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

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 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)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ซื้อขายผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.11) และซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต และผ่านทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

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

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

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับปานกลาง



ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (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 โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่

ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพอิสระ / รับจ้าง เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.87) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ และมีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.89) และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อหรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน 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) และแยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน 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) และ มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.82)

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

ตารางที่ 66 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ			
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	1) ชื่อเสียงและความน่า เชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน และสับเปลี่ยน กองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) 2) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.44) 3) ประเภท / นโยบายการ ลงทุนของกองทุน ผลการ ดำเนินงานของกองทุน และมีสมุดให้ เป็น หลักฐานในการซื้อขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.40) 2) ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน ความเสี่ยงต่ำ มี สมุดให้ เป็นหลักฐานใน การ ซื้อ ขาย และ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดย ไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.36) 3) มีนโยบายในการ จ่ายเงินปันผล (ค่าเฉลี่ย 4.24)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.22) 2) สับเปลี่ยนกองทุนได้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.16) 3) มีสมุดให้ เป็นหลักฐาน ในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.14)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.30) 2) สับเปลี่ยนกองทุนได้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.23) 3) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
ปัจจัยด้าน ราคา	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.61)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.54)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.71)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.83)
ปัจจัยด้าน การจัด จำหน่าย	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.11) 3) ซื้อ ขาย ผ่าน อินเทอร์เน็ต และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.13) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.69)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.47) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.63) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ			
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง
ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดย แจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00)	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดย แจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.64) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.66)	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดย แจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.19)	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดย แจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.70) 3) จัดงานสัมมนา โดย พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.57)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจน เป็นที่น่าพอใจ และยินดี เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจน เป็นที่น่าพอใจ และยินดี เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจน เป็นที่น่าพอใจ และยินดี เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.59)	1) พนักงานมีความรู้ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจน เป็นที่น่าพอใจ และยินดี เต็มใจในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.87) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ			
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ / รับจ้าง
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	1) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ และมีคู่มือการ ลงทุนในกองทุนรวมแจก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.89) 3) มีรูปแบบการนำเสนอ ข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบ เปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอ เป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.78)	1) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.95) 2) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.75)	1) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) 2) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.88) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)	1) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.93) 2) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.87) 3) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.83)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีบริการหลังการขายที่ ดี เช่น มี Call Center คอย ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.94) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.67)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93) 2) มีบริการหลังการขายที่ ดี เช่น มี Call Center คอย ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.65) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.55)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.88) 2) มีบริการหลังการขายที่ ดี เช่น มี Call Center คอย ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าได้อย่าง ทันทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.83) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.82)	1) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.97) 2) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว และมี บริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำ หน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ ลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.93) 3) เอกสารที่ใช้ประกอบ ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

4.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความเสียดำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเสียดำ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยด้านราคา 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 ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง (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 คือราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน 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 บาท ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.41) และซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001 – 80,001 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น 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 ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.12)

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

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

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (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 ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00)

รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.84) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

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

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

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

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

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวม แจก (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 มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.89) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)

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

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร 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)

ตารางที่ 67 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.41) 2) มี ส ม ค ให้ เป็น หลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) 3) ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน และสับเปลี่ยน กองทุน ได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)	1) สับเปลี่ยนกองทุนได้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.54) 2) ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.50) 3) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.43)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.23) 2) มี ส ม ค ให้ เป็น หลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) 3) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	1) ความเสี่ยงต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.08) 2) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.03) 3) สับเปลี่ยนกองทุนได้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)
ปัจจัยด้านราคา	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของ การเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.59)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของ การเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.64)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของ การเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.70)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของ การเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการ บริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.72)
ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.24) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.86)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.31) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.46) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขา ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.41) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทาง โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.69) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.73)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.12)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.89)	1) โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) 3) จัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.39)
ปัจจัยด้านบุคลากร	1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)	1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.84) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)	1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)	1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.91) 3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง
ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท	ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท	มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	1) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.94) 2) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.78)	1) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.90) 2) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)	1) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.94) 2) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.89) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.79)	1) มีคู่มือการลงทุนใน กองทุนรวม แจก (ค่าเฉลี่ย 4.92) 2) แยกเคาน์เตอร์ ให้บริการการลงทุนเห็น ได้ชัดเจน ง่ายต่อการ ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.89) 3) ความหลากหลายของ การชำระเงินค่าซื้อ หรือ รับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.80)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.94) 2) มีบริการหลังการขาย ที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.67) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.63)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.90) 2) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน และมีบริการหลังการขาย ที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.76) 3) เอกสารที่ใช้ประกอบ ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.53)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.94) 2) มีบริการหลังการขายที่ ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.85) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.76)	1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อ ขายไม่สลับซับซ้อน และ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.88) 2) มีบริการหลังการขาย ที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.86) 3) มีความสม่ำเสมอใน การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

4.5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (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 สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมากที่สุด

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)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่า 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)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผล

ต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 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 เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ 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 คือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และจัดงานสัมมนา โดยมีพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเป็นที่น่าพอใจ 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 สามารถแก้ไขปัญหาเป็นที่น่าพอใจ 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 สามารถแก้ไขปัญหาเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.89) และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทุกมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี เห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

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 4.98) (ค่าเฉลี่ย 4.83) และความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ไม่เกิน 50,000 บาท เห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้น

ระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี 50,000-100,000 บาท และ ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (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 ที่มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว และมีบริการหลังการขายที่ดี 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)

ตารางที่ 68 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปาง ใน การลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตาม มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี		
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.30) 2) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.28) 3) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของทีมงานผู้บริหารบริษัท จัดการกองทุน ความเสี่ยงต่ำ และมีสมุดให้เป็นหลักฐานใน การซื้อขาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.38) 2) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดย ไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) มีสมุดให้เป็นหลักฐานใน การซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30)	1) ผลการดำเนินงานของ กองทุน และความเสี่ยงต่ำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) 2) สับเปลี่ยนกองทุนได้โดย ไม่มีค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.11) 3) มีสมุดให้เป็นหลักฐานใน การซื้อขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08)
ปัจจัยด้านราคา	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียม ในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.65)	2) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียม ในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.63)	1) ราคาหน่วยลงทุนมี แนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ความเหมาะสมของการ เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียม ในการบริหารกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.74)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.36) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.29) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.01)	1) ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ซื้อ ขาย ผ่าน ATM (ค่าเฉลี่ย 4.47) 3) ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจก ของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.99)	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจก ของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.92)	1) โฆษณาผ่านสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM (ค่าเฉลี่ย 5.00) 2) ส่งเสริมการขายโดยแจก ของสมนาคุณเช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) 3) จัดงานสัมมนา โดยมี พนักงานทำหน้าที่เป็นผู้ นำเสนอรายละเอียดข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว 3 อันดับแรก จำแนกตามมูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปี

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อ ปี		
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,000-100,000 บาท	ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้าน บุคลากร	<p>1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00)</p> <p>2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79)</p> <p>3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)</p>	<p>1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00)</p> <p>2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76)</p> <p>3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)</p>	<p>1) พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ และยินดีเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00)</p> <p>2) มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.89)</p> <p>3) มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.63)</p>
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	<p>1) มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.91)</p> <p>2) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.90)</p> <p>3) ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.84)</p>	<p>1) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.98)</p> <p>2) มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.89)</p> <p>3) รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟ (ค่าเฉลี่ย 4.76)</p>	<p>1) มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก (ค่าเฉลี่ย 4.92)</p> <p>2) แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.83)</p> <p>3) ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM (ค่าเฉลี่ย 4.80)</p>
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	<p>1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.93)</p> <p>2) มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน และมีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.68)</p> <p>3) เอกสารที่ประกอบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)</p>	<p>1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.85)</p> <p>2) มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.80)</p> <p>3) ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.78)</p>	<p>1) ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว และมีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.96)</p> <p>2) ความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน (ค่าเฉลี่ย 4.80)</p> <p>3) สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking (ค่าเฉลี่ย 4.62)</p>

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว สามารถอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

1. ลักษณะของผู้ลงทุนด้านความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของปทุมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพผู้ลงทุนต้องมีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขของการลงทุนในกองทุนรวมฯ ซึ่งอาจได้จากการแนะนำจากบุคคลรอบข้างคนรู้จักหรือญาติพี่น้อง ดังนั้นหากธนาคารผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนแก่ผู้ลงทุนให้มากขึ้น

2. ลักษณะของผู้ลงทุนด้านพฤติกรรมการลงทุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จะซื้อช่วงสิ้นปี และส่วนใหญ่จะซื้อจากธนาคารสาขา และวัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวเพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทางภาษีอากร เมื่อเทียบกับผลการศึกษาของปทุมรัฐ ธรรมธิ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของผู้ลงทุนเพื่อการลดหย่อนภาษีของกองทุนรวมฯ

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา เมื่อเทียบกับผลการศึกษาของ วิจิต ชอบพานิช (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษ งวดที่ 31 ของผู้บริโภคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ผลการ

ดำเนินงานของกองทุน ซึ่งแสดงว่าหากผลการดำเนินงานของกองทุน ให้ผลตอบแทนที่สูงย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของลูกค้า ซึ่งผลการศึกษามีทิศทางที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) ที่ผลการศึกษาปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากลำดับแรกคือ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าหากผลตอบแทนมีแนวโน้มที่สูงย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของลูกค้าที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องของผลตอบแทนเมื่อถือสลากครบกำหนดเท่ากับ 4.25 บาทต่อหน่วย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือซื้อ ขยายผ่านสาขาธนาคาร ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง การรับรางวัลสลากออมสินพิเศษสามารถโอนรางวัลเข้าบัญชีได้ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องพนักงานออมสินเป็นผู้ชักชวนให้ซื้อสลากออมสินพิเศษ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเป็นที่น่าพอใจ และยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องของความน่าเชื่อถือของพนักงาน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือแยกแคนเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิจิต ชอบพานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องรูปแบบสลากสวยงามมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเมื่อเทียบกับผลการศึกษาของวิชิต ชอพบานิช (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสลากอฮอล์ได้เป็นอย่างดี เป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจการลงทุนในระดับน้อย รองลงมาคือมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง โดยพบว่ามีเพียงร้อยละ 14.3 เท่านั้นที่มีความรู้ความเข้าใจการลงทุนเป็นอย่างดี
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์ (หลักทรัพย์ หมายถึง หน่วยลงทุน หรือหุ้นกู้ หรือหุ้น หรือพันธบัตรรัฐบาล) 1 - 5 ปี และส่วนใหญ่ประเภทกองทุนที่ลงทุนคือ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เท่านั้น
3. การเน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือทั้งตราสารหนี้ผสมตราสารทุน ซึ่งวัตถุประสงค์ที่ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวเพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทางภาษีอากร และระดับความสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน คือรับได้ในระดับหนึ่ง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นในระยะยาว ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการจึงควรเพิ่มการให้ข้อมูลที่จูงใจหรือเพิ่มความน่าสนใจของการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวให้มากขึ้น เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี และผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ซึ่งรูปแบบการลงทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนโดยไม่ต้องอาศัยความชำนาญและเหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้และผลตอบแทนที่จะได้รับก็ใกล้เคียงกับการลงทุนในหุ้นและสูงกว่าการลงทุนในเงินฝากประจำ และใช้เงินลงทุนน้อยกว่า เป็นต้น
4. ผู้ที่ชักชวนลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว คือ เพื่อน/คนรู้จัก และพนักงานธนาคาร ส่วนใหญ่ลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวคือซื้อช่วงสิ้นปี ดังนั้น ธนาคารผู้ให้บริการควรให้พนักงานมีความถนัดในการแนะนำการลงทุนให้แก่ลูกค้ามากขึ้น นอกจากลูกค้าแล้วควรให้ความรู้แก่กลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของลูกค้าด้วย
5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากยกเว้นในเรื่อง รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 56 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ

มากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน ความเสี่ยงต่ำ และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม ส่วนผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 40 ปี และ 40-55 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อปัจจัยย่อยในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ของรายละเอียดในหนังสือชี้ชวน ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางเหมือนกัน และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/และอนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และการสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม และให้ความสำคัญในระดับปานกลางเหมือนกันในเรื่องรายละเอียดของหนังสือชี้ชวน และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และการสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับมากเท่านั้น เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงานผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน และการสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม ส่วนกลุ่มรายได้อื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่กองทุน โดยจัดทีมงานผู้บริหารจัดการกองทุน ให้มีความเสี่ยงต่ำและไม่มีค่าธรรมเนียม ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเข้ามาลงทุนมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญและส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนมากกว่ารายละเอียดในหนังสือชี้ชวน กล่าวคือ ความน่าเชื่อถือจะส่งผลต่อความคิดเห็นและพฤติกรรมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการลงทุน

6. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการ ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงราคาหน่วยลงทุน และโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับผลตอบแทนจากหน่วยลงทุน และควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน เพื่อให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อการลงทุน

7. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือชื่อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร โดยปัจจัยย่อยในเรื่อง ชื่อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน ให้ความสำคัญในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องการชื่อ

ขายผ่านสาขานาการ เหมือนกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นโอกาสของธนาคารที่จะขายกองทุนได้มากขึ้นเนื่องจากลูกค้าจะให้ความสำคัญในการซื้อขายผ่านสาขาของธนาคารมากกว่าที่จะสนใจซื้อ กับนายหน้าหรือตัวแทนของกองทุน

8. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM โดยปัจจัยย่อยในเรื่อง จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล และออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM เหมือนกัน ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์และหน้าจอ ATM ให้มากขึ้น ซึ่งการโฆษณาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลงทุนมากกว่าการจัดสัมมนาโดยพนักงานหรือการออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ

9. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่อง พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานที่ให้บริการ โดยการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้าพอใจ และพนักงานต้องมีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการแก่ลูกค้า

10. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงามที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเกือบทุกเรื่องเหมือนกัน แต่เมื่อแยกตามมูลค่าการลงทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มูลค่าการลงทุน 50,000 -100,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในเรื่อง แยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ ขณะที่กลุ่มอื่นให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในเรื่อง มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงโดยแยกเคาน์เตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการ

ติดต่อ และมีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก และมีช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย มีการแสดงข้อมูลโดยการนำเสนอเป็นเปอร์เซ็นต์หรือนำเสนอเป็นกราฟให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน

11. ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก และสามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเกือบทุกเรื่อง และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก ขณะที่กลุ่มการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก ขณะที่กลุ่มการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก ขณะที่ยกเว้นในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องของเอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการควรลดขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว และเอกสารที่ใช้ประกอบควรง่ายไม่ยุ่งยากจนเกินไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลงทุนของลูกค้า และเมื่อจำแนกตามมูลค่าการลงทุนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมูลค่าการลงทุนไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมูลค่าการลงทุน 50,000-100,000 บาท และตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ในระดับสาขาหรือธนาคาร

1. จากการศึกษาพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องผลการดำเนินงานของกองทุน และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม ตลอดจนมีความเสี่ยงต่ำ ดังนั้นพนักงานของธนาคารควรให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการลงทุน ความเสี่ยงจากการลงทุน และมีคำแนะนำเกี่ยวกับกองทุนไหนเหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น นโยบายในกองทุนเน้นที่จะลงในตัวเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาล กองทุนนี้ก็จะเหมาะสำหรับผู้ที่รับความเสี่ยงได้ต่ำ ต้องการผลตอบแทนมากกว่าเงินฝาก หรือออกกองทุนใหม่ที่มีลักษณะ คุ่มครองเงินต้นมากขึ้นรวมถึงมีตราสารทางการเงินใหม่ๆเข้าไปอยู่ในสัดส่วนการลงทุน เช่น น้ำมัน, สินค้าโภคภัณฑ์ต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งเรื่องค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขอื่นๆ เป็นการสับเปลี่ยนกองทุน ซึ่งนำผลการศึกษาไปออกแบบผลิตภัณฑ์กองทุนที่มีในปัจจุบันและสามารถใช้ได้ในอนาคตโดยให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลักให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. จากการศึกษาที่พบว่าลูกค้ายังมีระดับความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนในระดับน้อย ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีพนักงานธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ความรู้ ตอบคำถาม และชี้ชวนผู้ลงทุน และดูแลอำนวยความสะดวกทั้งในเรื่องของการดำเนินการด้านเอกสารไปจนถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการลดหย่อนภาษี การยื่นขอลดหย่อนภาษีและเมื่อกองทุนใกล้ครบกำหนดก็มีการแจ้งเตือนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนที่น่าสนใจอยู่เสมอ เพื่อลดความรู้สึกยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า

3. ธนาคารควรจัดให้มีเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถคำนวณผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนรวมถึงชี้ให้เห็นถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการลดหย่อนภาษีที่ได้รับ โดยผู้ลงทุนสามารถทดสอบและทดลองดูว่าหากซื้อกองทุนไปแล้วจะได้รับผลตอบแทนเท่าไร สามารถลดหย่อนภาษีได้เท่าไร รวมไปถึงการลดหย่อนภาษีในด้านต่างๆ อีกทั้งมีการประเมินความเสี่ยงของผู้ลงทุนอยู่ในระดับที่ต่างกันเพื่อจะได้แนะนำในแต่ละกองทุนที่สนใจตรงกับความต้องการ อีกทั้งมีโปรแกรมที่วัดผลการลงทุนโดยแสดงผลการคำนวณออกมา เพื่อให้ผู้ลงทุนได้เลือกลงทุนในกองทุนที่มีอัตราผลตอบแทนที่น่าพอใจและอยู่ในความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนสามารถรับได้ เหมาะสมแก่ผู้ลงทุนแต่ละท่าน เพื่อทำให้ลูกค้าอยากลงทุน และลงทุนเพิ่มในธนาคารมากขึ้น

4. ด้านราคา ธนาคารควรให้ความสำคัญในการชี้แจงรายละเอียดการลงทุนให้แก่ลูกค้าทราบถึงราคารหน่วยลงทุนที่ลูกค้าลงทุนว่ามีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุนมีความเหมาะสม

5. ด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารควรให้ความสำคัญในการซื้อขายกองทุนผ่านสาขา ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ผ่าน ATM ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ต ให้มีความปลอดภัย ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

6. ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM และการจัดรายการส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back ตัวเครื่องบิน ให้แก่ลูกค้าโดยใช้เวลารอคอยไม่นาน เป็นต้น

7. ด้านบุคลากร ธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการทุกคนมีความรู้เบื้องต้นสามารถตอบลูกค้าได้ และมีเจ้าหน้าที่มีใบอนุญาตให้คำแนะนำด้านการลงทุนที่สามารถอธิบายเงื่อนไขและวิธีการลงทุนให้ลูกค้าทราบและเข้าใจได้ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดีจนเป็นที่น่าพอใจ และมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดี วิธีคิดต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ภายใต้การแข่งขันที่สูงขึ้นทุกวัน

8. ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรให้ความสำคัญในการแยกแคะเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนมีความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อ หรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่าน บัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM และมีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยและ ง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ หรือนำเสนอเป็นกราฟให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน

9. ด้านกระบวนการ ธนาคารควรให้ความสำคัญขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่ สลับซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และควรมีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสารใน หลายช่องทาง เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุนให้ลูกค้า มีข้อความสั้นแจ้งผ่าน โทรศัพท์ในด้านความเคลื่อนไหวของราคากองทุน เป็นต้น

10. ผู้ที่สนใจลงทุนในกองทุนรวมระยะยาวที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม หุ่นระยะยาวแล้ว และผู้ที่ยังไม่มีความรู้เพียงพอ ธนาคารควรจะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคาร เนื่องจากพนักงานเหล่านี้มีความใกล้ชิดกับ ผู้ลงทุนเป็นอย่างมาก และผู้ลงทุนให้ความไว้วางใจ เนื่องจากปฏิบัติงานในธนาคารที่ผู้ลงทุนติดต่อ อยู่ ดังนั้นธนาคารควรมีการกำหนดมาตรฐาน หรือให้พนักงานผู้แนะนำผ่านหลักสูตรการอบรม หรือจะต้องมีใบประกอบวิชาชีพด้านนั้นๆ เพื่อให้เกิดการแนะนำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อไม่ให้ เกิดความเสียหายภายหลังเนื่องจากการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด นอกเหนือจากนี้การให้ข้อมูลผ่านสื่อ อื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล หนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวมหุ่นระยะยาวและ การ แจกเอกสารเผยแพร่ตามธนาคาร และบริษัทหลักทรัพย์ เป็นต้น ถือเป็นการขยายช่องทางการ เผยแพร่ข้อมูลเพื่อเข้าถึงนักลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ในระดับนโยบาย

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

1. ระยะสั้นเน้นในเรื่องผลของปริมาณธุรกิจมูลค่าการลงทุนรวมไปถึงเพิ่มจำนวนผู้ ลงทุนโดยให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการขายเนื่องจากสามารถกระตุ้นให้เกิดการต้องการและ ตัดสินใจในการลงทุนเร็วขึ้น

1.1 ออกผลิตภัณฑ์กองทุนที่หลากหลายเพื่อล่อใจผู้ลงทุนให้เข้ามาลงทุน เช่น กองทุนผสมสินค้าโภคภัณฑ์, กองทุนหุ้นผสมออฟชั่น, กองทุนหุ้นอย่างเดียว เป็นต้น

1.2 ให้พนักงานที่ทำหน้าที่แนะนำลูกค้าในการลงทุน จัดเป็นรูปแบบการขายเอง แบบตัวต่อตัวโดยใช้ข้อมูลภายใน (CRM) เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการและการยอมรับ

ความเสถียรที่ต่างกัน การเตรียมข้อมูลและการบริการหลังการขาย จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จะกำหนดกลยุทธ์การขายและการดำเนินงาน เพื่อผลลัพธ์เพื่อเพิ่มยอดขายและขณะเดียวกันก็เพื่อสร้างสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าได้อีกด้วย อีกทั้งเจ้าหน้าที่เองจะต้องมีคืออุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ เพื่อช่วยในการนำเสนอขายของพนักงาน ตลอดจนเป็นหลักฐานอ้างอิงและสามารถมอบไว้ให้ลูกค้าเพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้

1.3 การใช้สื่อโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขายให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายจะสามารถเพิ่มความถี่หรือลดต้นทุนถึงขั้นและเร็วขึ้น โดยสื่อที่ใช้จะต้องสามารถทำให้ลูกค้าซื้อหรือลงทุนได้ทันทีไม่ว่าจะเป็น อินเทอร์เน็ต , ตู้ ATM การสื่อสารดังกล่าว หากเป็นช่วงต้นปีส่วนใหญ่หากหุ้นขึ้นจะมีการขายกองทุนมากกว่าการซื้อกองทุนดังนั้นต้องใช้สื่อโฆษณา โดยข้อความที่สื่อให้เห็นว่าซื้อกองทุนในช่วงต้นปีได้สิทธิพิเศษมากกว่าช่วงเวลาอื่น เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณสามารถเพิ่มมูลค่าการลงทุนได้เนื่องจากเป็นสิ่งล่อใจผู้ลงทุนให้เกิดอารมณ์อยากได้เร็วกว่าที่ลงทุนแล้วไม่ได้ของ เช่น ลงทุนแล้วได้เงินสดคืนมาในรูปแบบของเงินสดโอนเข้าบัญชีเลยโดยไม่ต้องรอข้ามปี , แจกหน่วยลงทุน เป็นต้น

2. ระยะกลางเน้นให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยศึกษาพฤติกรรมการลงทุนและปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการลงทุนเป็นหลัก เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกนำข้อมูลที่ได้นำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และขยายฐานลูกค้า

3. ระยะยาวให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารการเงินส่วนบุคคลเป็นสำคัญ เน้นเรื่องกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาวโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น สัมมนาให้ความรู้ในทุกระดับอายุ , เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต สังกอมออนไลน์ เป็นต้น จะให้สังคมเกิดการเรียนรู้ในระยะทำให้บุคคลทั่วไปจะได้รู้จักการวางแผนทางการเงินต่อไป