

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 952 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.39 นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักลงทุนและสภาพการลงทุน

4.1.1 สถานภาพของนักลงทุน

4.1.2 สภาพการลงทุนของนักลงทุน

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการลงทุน

4.2.1 ปัจจัยภายในประเทศ

4.2.2 ปัจจัยภายนอกประเทศ

4.3 การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน

และได้นำเสนอรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักลงทุนและสภาพการลงทุน

4.1.1 สถานภาพของนักลงทุน

ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาสถานภาพของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในบางเรื่องเท่านั้น เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก หรือรายได้ของนักลงทุน เพื่อให้มองเห็นภาพแบบกว้าง ๆ ของนักลงทุนที่เข้ามาลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของนักลงทุน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของนักลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
1. จำนวนห้องค้าหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิก		
1) 1 ห้องค้า	365	38.34
2) 2 ห้องค้า	342	35.92
3) 3 ห้องค้า	168	17.65
4) 4 ห้องค้า	54	5.67
5) 5 ห้องค้า	13	1.37
6) 6 ห้องค้า	8	0.84
7) 7 ห้องค้า	1	0.11
8) 8 ห้องค้า	1	0.11
9) 9 ห้องค้า	1	0.11
2. ระดับรายได้/บาท/เดือน		
1) น้อยกว่า 10,000 บาท	29	3.05
2) 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	541	56.83
3) 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท	246	25.84
4) 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	130	13.66
5) 500,000 บาทขึ้นไป	6	0.63
3. การศึกษาเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ก่อนเข้าตลาดหลักทรัพย์		
1) ไม่เคยศึกษา	172	18.07
2) เคยศึกษา จาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	780	81.93
1) หนังสือพิมพ์/โทรทัศน์	561	58.93
2) ญาติพี่น้อง/เพื่อน ๆ	499	52.42
3) โบรกเกอร์	423	44.43
4) สถาบันการศึกษา	184	19.33

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 สถานภาพของนักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. จำนวนห้องค้าหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิก

นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนมากเป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์ จำนวน 1 ห้องค้า คิดเป็นร้อยละ 38.34 รองลงมาเป็นสมาชิกห้องค้าหลักทรัพย์ จำนวน 2 ห้องค้า คิดเป็นร้อยละ 35.92

2. ระดับรายได้

นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากมีระดับรายได้/เดือน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.83 และรองลงมาเป็นช่วง 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.84

3. การศึกษาเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ก่อนเข้าตลาดหลักทรัพย์

นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากเคยศึกษาเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 81.93 โดยทำการศึกษาจากหนังสือพิมพ์/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 58.93 และรองลงมาเป็นผู้ที่พี่น้องและเพื่อน ๆ คิดเป็นร้อยละ 52.42

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสถานภาพนักลงทุน

เพศ	อายุ		อายุสมาชิก		จำนวน	ร้อยละ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ชาย	40.20	9.66	2.99	1.64	520	54.62
หญิง	36.90	8.62	2.54	1.38	432	45.38
รวม	38.70	9.20	2.79	1.53	952	100.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า

- 1) เพศชายและเพศหญิงมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 40.20 ปี และ 36.90 ปีตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 38.70 ปี

2) เพศชายและเพศหญิงมีอายุสมาชิกเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ปี และ 2.54 ปีตามลำดับ โดยมีอายุสมาชิกเฉลี่ยทั้งหมด เท่ากับ 2.79 ปี

3) นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.62 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.38

4.1.2 สภาพการลงทุนของนักลงทุน

เป็นการศึกษาสภาพการลงทุนของนักลงทุนเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมในบริษัทหลักทรัพย์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ความต้องการผลตอบแทนหลักเกณฑ์ในการเลือกโบรกเกอร์ หรือแหล่งเงินทุน เป็นต้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
1. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ทำการลงทุนซื้อหลักทรัพย์		
1) น้อยกว่า 500,000 บาท	223	23.43
2) 500,000 บาทแต่ไม่เกิน 1,000,000 บาท	192	20.17
3) 1,000,000 บาทแต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท	326	34.24
4) 3,000,000 บาทแต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท	92	9.66
5) 5,000,000 บาทแต่ไม่เกิน 10,000,000 บาท	76	7.98
6) 10,000,000 บาทขึ้นไป	43	4.52
2. ความต้องการผลตอบแทนในเรื่อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) กำไรในการซื้อขายหลักทรัพย์	885	92.96
2) เงินปันผล	565	59.35
3) เป็นการออมเงิน	225	23.63

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน (ต่อ)

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
3. หลักเกณฑ์ในการเลือกโบรกเกอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) ให้บริการต้อนรับดี	495	51.98
2) ชื่อเสียงของบริษัท	466	48.93
3) อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	432	45.36
4) ความสนิทสนมส่วนตัวกับพนักงานของบริษัท	413	43.37
5) วิเคราะห์และให้ข้อมูลดี	406	42.63
6) ให้ทุนจอบ่อย	136	14.28
7) อื่น ๆ	42	4.41
4. แหล่งเงินทุนในการลงทุนมาจาก		
1) เงินออม	643	67.54
2) ทั้งเงินออมและเงินกู้ยืม	259	27.21
3) เงินกู้ยืม	50	5.25
5. การเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์		
1) บัญชีเงินสด	694	72.90
2) ทั้งบัญชีเงินสดและบัญชีมาร์จิน	207	21.74
3) บัญชีมาร์จิน (Margin)	51	5.36

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน (ต่อ)

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
6. ลักษณะการไปห้องค้าหลักทรัพย์		
1) ไปบ้างบางวัน (2-3 วันใน 1 สัปดาห์)	303	31.83
2) ไปสัปดาห์ละครั้ง	124	13.03
3) นาน ๆ ไปครั้ง (เดือนละไม่ถึง 4 ครั้ง)	200	21.00
4) ไปทุกวัน	297	31.20
5) อื่น ๆ (ไปบ่อยคอนหันขึ้นและไมค่อยไปคอนหันลง)	28	2.94
7. วิธีการซื้อขายหลักทรัพย์		
1) ซื้อขายโดยการไปห้องค้าหลักทรัพย์	466	48.95
2) สั่งซื้อ-ขายทางโทรศัพท์	350	36.76
3) ซื้อขายโดยไปห้องค้าและทางโทรศัพท์	136	14.29
8. ปัจจุบันมีหลักทรัพย์อยู่ใน Port		
1) 5 - 10 หลักทรัพย์	382	40.13
2) 2 - 4 หลักทรัพย์	333	34.98
3) มากกว่า 10 หลักทรัพย์	140	14.71
4) น้อยกว่า 2 หลักทรัพย์	97	10.19

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน (ต่อ)

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
9. ระยะเวลาในการถือหลักทรัพย์		
1) ระยะปานกลาง (2-4 สัปดาห์)	465	48.84
2) ระยะยาว (2-3 เดือน)	216	22.69
3) ระยะสั้น (1-7 วัน)	154	16.18
4) ระยะยาวมาก (เกิน 3 เดือนขึ้นไป)	117	12.29
10. หลักทรัพย์ที่มีอยู่ใน Port (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) เงินทุนหลักทรัพย์	723	75.95
2) ธนาคาร	718	75.42
3) สื่อสาร	476	50.00
4) พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	366	38.45
5) วัสดุก่อสร้างและตกแต่ง	247	25.95
6) พลังงาน	231	24.26
7) หน่วยลงทุน	178	18.70
8) ธุรกิจการเกษตร	171	17.96
9) สิ่งทอ	117	12.29
10) พาณิชย์	111	11.66
11) การพิมพ์และสิ่งพิมพ์	89	9.35
12) ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	83	8.72
13) เคมีภัณฑ์และพลาสติก	70	7.35
14) ใบสำคัญแสดงสิทธิ (WARRANT)	66	6.93
15) ขนส่ง	55	5.78
16) ประกันภัยและประกันชีวิต	31	3.26

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน (ต่อ)

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
11. หลักทรัพย์ที่นิยมซื้อขายในแต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) เงินทุนหลักทรัพย์	754	79.20
2) ธนาคาร	650	68.28
3) สื่อสาร	306	32.14
4) พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	230	24.16
5) วัสดุก่อสร้างและตกแต่ง	135	14.18
6) พลังงาน	132	13.87
7) พาณิชย	77	8.09
8) หน่วยลงทุน	71	7.46
9) ธุรกิจการเกษตร	67	7.04
10) ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	51	5.36
11) สิ่งทอ	50	5.25
12) การพิมพ์และสิ่งพิมพ์	41	4.31
13) ขนส่ง	40	4.20
14) เคมีภัณฑ์และพลาสติก	33	3.47
15) ใบสำคัญแสดงสิทธิ (WARRANT)	27	2.80
16) ประกันภัยและประกันชีวิต	21	2.21
12. จำนวนเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง		
1) ไม่เกิน 50,000 บาท	133	13.97
2) 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท	244	25.63
3) 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 300,000 บาท	354	37.18
4) 300,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	116	12.18
5) 500,000 บาทขึ้นไป	105	11.03

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสภาพการลงทุนของนักลงทุน (ต่อ)

สภาพการลงทุน	จำนวน (n = 952)	ร้อยละ
13. การวิเคราะห์ทางเทคนิคประกอบการซื้อขาย		
1) ใช่	404	42.44
2) ใช่บ้างเป็นบางครั้ง	405	42.54
3) ไม่ใช่	143	15.02
14. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานประกอบการซื้อขาย		
1) ใช่	547	57.46
2) ใช่บ้างเป็นบางครั้ง	330	34.66
3) ไม่ใช่	75	7.88

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4 สภาพการลงทุนของนักลงทุนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ทำการลงทุนซื้อหลักทรัพย์

นักลงทุนส่วนมากได้รับอนุมัติวงเงินให้ทำการซื้อหลักทรัพย์ระหว่าง 1,000,000 บาท
แต่ไม่เกิน 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.24 รองลงมาเป็นวงเงินน้อยกว่า 500,000
บาท คิดเป็นร้อยละ 23.43

2. ความต้องการผลตอบแทน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

นักลงทุนส่วนมากมีความต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ในเรื่อง
กำไรในการซื้อขายหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมาเป็นเงินปันผล คิดเป็นร้อยละ
59.35 และการออมเงิน คิดเป็นร้อยละ 23.63

3. หลักเกณฑ์ในการเลือกใบรบกเกอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

นักลงทุนส่วนมากเลือกใบรบกเกอร์โดยใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณา คือ การให้บริการ
ต้อนรับดี คิดเป็นร้อยละ 51.98 รองลงมาเป็นชื่อเสียงของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.93 และ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45.36

4. แหล่งเงินทุนในการลงทุนและการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์

นักลงทุนส่วนมากมีแหล่งเงินทุนในการลงทุนมาจากเงินออกของตนเอง คิดเป็นร้อยละ
67.54 รองลงมาเป็นทั้งเงินออมและเงินกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 27.21 และส่วนมากทำการเปิด
บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ในรูปของบัญชีเงินสด คิดเป็นร้อยละ 72.90 รองลงมาเป็นทั้งบัญชีเงินสด
และบัญชีมาร์จิน คิดเป็นร้อยละ 21.74

5. ลักษณะในการไปห้องค้าหลักทรัพย์

นักลงทุนส่วนมากมีลักษณะการไปห้องค้าหลักทรัพย์ คือ ไปบ้างบางวัน (2-3 วันใน 1
สัปดาห์) คิดเป็นร้อยละ 31.83 รองลงมาไปห้องค้าหลักทรัพย์ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 31.20

ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ห้องค้าหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 48.95 รองลงมาใช้วิธี
การซื้อขายหลักทรัพย์ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 36.76

6. ปัจจุบันนักลงทุนมีหลักทรัพย์ใน Port

นักลงทุนส่วนมากมีหลักทรัพย์ใน Port 5-10 หลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 40.13 รอง
ลงมาเป็นจำนวน 2-4 หลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 34.98 และส่วนมากถือหลักทรัพย์ไว้เป็นระยะ
ปานกลาง (2-4 สัปดาห์) คิดเป็นร้อยละ 48.84 รองลงมาเป็นระยะยาว (2-3 เดือน) คิด
เป็นร้อยละ 22.69 และส่วนมากมีหลักทรัพย์อยู่ใน Port เป็นหลักทรัพย์ประเภทเงินทุนหลักทรัพย์
คิดเป็นร้อยละ 75.95 รองลงมาเป็นหลักทรัพย์ประเภทธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 75.42 และ
สื่อสารคิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนหลักทรัพย์ที่นักลงทุนมีอยู่ใน Port น้อย ได้แก่ ประกันภัยและ
ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 3.26 การขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 5.78 และใบสำคัญแสดงสิทธิ คิด
เป็นร้อยละ 6.93

การซื้อขายหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เป็นหลักทรัพย์ประเภท
เงินทุนหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาเป็นหลักทรัพย์ประเภทธนาคาร คิดเป็นร้อยละ
68.28 และสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 32.14 และหลักทรัพย์ที่ทำการซื้อขายกันน้อยได้แก่ ประกันภัย
และประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 2.21 ใบสำคัญแสดงสิทธิ คิดเป็นร้อยละ 2.80 และเคมีภัณฑ์และ

พลาสติก คิดเป็นร้อยละ 3.47

7. จำนวนเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง

นักลงทุนส่วนมากในการซื้อขายหลักทรัพย์ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินระหว่าง 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 300,000 บาท ร้อยละ 37.18 รองลงมาเป็นจำนวนเงินระหว่าง 50,000 บาทแต่ไม่เกิน 100,000 บาท ร้อยละ 25.63

8. การวิเคราะห์ทางเทคนิคประกอบการซื้อขาย

นักลงทุนส่วนมากใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิคและการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ประกอบการซื้อขายหลักทรัพย์ มีร้อยละ 15.02 และ 7.88 เท่านั้น ที่ไม่ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิคและการวิเคราะห์พื้นฐานประกอบการซื้อขายหลักทรัพย์ ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการลงทุน

นักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนมากใช้การวิเคราะห์ทั้งทางเทคนิคและพื้นฐาน ในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่นักลงทุนมักใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ปัจจัยภายในประเทศ และ 2) ปัจจัยภายนอกประเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 5 และตารางที่ 6

4.2.1 ปัจจัยภายในประเทศ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความ ระดับการตัดสินใจในการลงทุน จากการพิจารณาปัจจัยภายในประเทศ

ปัจจัยประกอบการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	3.30	0.69	มาก
2. ดัชนีราคาหุ้น	3.29	0.66	มาก
3. อัตราดอกเบี้ย	3.18	0.69	มาก
4. ค่าแนะนำของโบรกเกอร์	2.91	0.73	มาก
5. นโยบายการเงินและการคลัง	2.85	0.68	มาก
6. ภาวะเงินเฟ้อเงินฝืด	2.84	0.72	มาก
7. นโยบายรัฐบาล	2.82	0.70	มาก
8. นโยบายการส่งเสริมการลงทุนและอุตสาหกรรม	2.76	0.77	มาก
9. การให้สัมภาษณ์ของบุคคลสำคัญ	2.67	0.79	มาก
10. ข่าวลือ	2.35	0.95	น้อย
รวม	2.90	0.74	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 5 พบว่า นักลงทุนในภาคตะวันออกเจียงเหนือใช้ปัจจัยภายในประเทศทั้ง 10 ปัจจัย ประกอบการพิจารณาตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.90$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่นักลงทุนให้ความสนใจนำไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในระดับ "มาก" ที่สำคัญ 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ($\bar{X} = 3.30$) 2) ดัชนีราคาหุ้น ($\bar{X} = 3.29$) และ 3) อัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 3.18$) ส่วนปัจจัยภายในประเทศที่นักลงทุนนำไปพิจารณาในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่ ข่าวลือ ($\bar{X} = 2.35$)

4.2.2 ปัจจัยภายนอกประเทศ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความ ระดับการตัดสินใจในการลงทุน
จากการพิจารณาปัจจัยภายนอกประเทศ

ปัจจัยประกอบการตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ภาวะสงคราม	3.25	0.75	มาก
2. ดัชนีราคาหุ้นต่างประเทศ	3.12	0.69	มาก
3. ภาวะเศรษฐกิจโลก	2.98	0.68	มาก
4. ภาวะการเมืองระหว่างประเทศ	2.96	0.76	มาก
5. การเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน	2.94	0.75	มาก
6. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	2.78	0.74	มาก
7. การรวมตัวทางการค้า (แกตต์)	2.74	0.74	มาก
รวม	2.97	0.73	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 6 พบว่า นักลงทุนในภาคตะวันออกเจียงเหนือ
ใช้ปัจจัยภายนอกประเทศทั้ง 7 ปัจจัย ประกอบการพิจารณาตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในระดับ
"มาก" ($\bar{X} = 2.97$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่นักลงทุนให้ความสนใจ
ไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 2.74 - \bar{X} = 3.25$)
ทุกปัจจัย

4.3 การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์

การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์ สิ่งที่สำคัญของการให้บริการได้แก่ สถานที่ พนักงานและข้อมูลข่าวสาร ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของนักลงทุนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ว่า การให้บริการดังกล่าวนั้นอยู่ในระดับใดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมดังตารางที่ 10 และในรายละเอียดดังตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 9

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความ ความคิดเห็นของนักลงทุน เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านสถานที่

ข้อที่	การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	3.00	0.68	ดี
2.	ตั้งอยู่ทำเลที่การคมนาคมสะดวก	2.98	0.68	ดี
3.	กระดานอิเล็กทรอนิกส์มีความชัดเจน	2.92	0.75	ดี
4.	บรรยากาศ ห้องค้าหลักทรัพย์เหมาะสมในการ ซื้อ-ขายหลักทรัพย์	2.90	0.72	ดี
5.	มีแสงสว่างและการระบายอากาศ	2.85	0.76	ดี
6.	การจัดป้ายบอกหน่วยบริการของบริษัทชัดเจน	2.83	0.74	ดี
7.	การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีระเบียบและพอเหมาะ	2.79	0.78	ดี
8.	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอกับความต้องการ	2.79	0.82	ดี
9.	พื้นที่ห้องค้าหลักทรัพย์กว้างขวางเหมาะสม	2.76	0.80	ดี
10.	มีอาคารเฉพาะของบริษัทเอง	2.73	0.84	ดี
11.	มีบริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	2.58	0.89	ดี
12.	ห้อง VIP สำหรับลูกค้าสำคัญมีเพียงพอและเหมาะสม	2.55	0.86	ดี
รวม		2.81	0.78	ดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 7 พบว่า ในด้านสถานที่ของบริษัทหลักทรัพย์นั้น นักลงทุนให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านสถานที่อยู่ในระดับ "ดี" ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักลงทุนให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านสถานที่ของบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับ "ดี" ทุกเรื่อง ($\bar{X} = 2.55 - \bar{X} = 3.00$) โดยมีเรื่องสำคัญ 3 เรื่องแรก ได้แก่ 1) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ($\bar{X} = 3.00$) 2) ตั้งอยู่ในทำเลที่การคมนาคมสะดวก ($\bar{X} = 2.98$) และ 3) กระดานอิเล็กทรอนิกส์มีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.92$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความ ความคิดเห็นของนักลงทุน เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านพนักงานและการบริการ

ข้อที่	ด้านพนักงานและการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	3.08	0.51	ดี
2.	การจัดบริการกาแฟ น้ำดื่ม แก่ลูกค้าเหมาะสม	3.05	0.68	ดี
3.	ความมีกิจกรรมอำนวยความสะดวกของพนักงาน	3.01	0.64	ดี
4.	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงาน	3.01	0.66	ดี
5.	พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.00	0.63	ดี
6.	ความรู้ความสามารถในการแนะนำลูกค้า พนักงาน	2.85	0.73	ดี
7.	พนักงานมีทักษะในการรับคำสั่งซื้อและขาย อย่างรวดเร็ว	2.96	0.70	ดี
8.	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างทักทายกัน	2.83	0.76	ดี
9.	จำนวนพนักงานเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	2.84	0.75	ดี
รวม		2.96	0.68	ดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 8 พบว่า นักลงทุนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านพนักงานและการให้บริการ อยู่ในระดับ "ดี" ($\bar{X} = 2.96$) และเมื่อพิจารณาในรายเรื่อง พบว่า นักลงทุนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านพนักงานและการบริการอยู่ในระดับ "ดี" ทุกเรื่อง ($\bar{X} = 2.83 - \bar{X} = 3.08$) โดยมี 3 เรื่องสำคัญคือ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X} = 3.08$) 2) การจัดบริการกาแฟดื่มแก่ลูกค้าเหมาะสม ($\bar{X} = 3.05$) และความมีกิริยามารยาทเรียบร้อยของพนักงาน ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความ ความคิดเห็นของนักลงทุน
เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ด้านข้อมูลข่าวสาร

ข้อที่	การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	การแจ้งระยะเวลาการชำระค่าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้ลูกค้าทราบ	2.99	0.73	ดี
2.	ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการตอบ ปัญหาลูกค้า	2.77	0.76	ดี
3.	ความรวดเร็วและถูกต้องในการแจ้งยอดการ ซื้อ-ขายให้ลูกค้า	2.96	0.71	ดี
4.	มีอุปกรณ์ติดตามข่าวสารที่รวดเร็ว (เช่น BISNEWS)	2.83	0.80	ดี
5.	ความมีประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารต่อลูกค้า	2.82	0.76	ดี
6.	ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลที่บริษัทนำเสนอ	2.80	0.73	ดี
7.	การให้บริการสรุปข้อมูลที่สำคัญให้แก่ลูกค้า	2.78	0.75	ดี
8.	การจัดเอกสาร หนังสือพิมพ์และวารสารสำหรับ บริการลูกค้า	2.76	0.73	ดี
9.	ความรวดเร็วและทันเวลาของข้อมูลที่บริษัท เสนอต่อลูกค้า	2.71	0.80	ดี
10.	การจัดประชุม/สัมมนาหรือให้ความรู้แก่ลูกค้า	2.49	0.89	พอใช้
รวม		2.79	0.77	ดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 9 พบว่า นักลงทุนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ "ดี" ($\bar{X} = 2.79$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักลงทุนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ "ดี" เกือบทุกเรื่อง ($\bar{X} = 2.71 - \bar{X} = 2.99$) ที่สำคัญ 3 อันดับได้แก่ 1) การแจ้งระยะเวลาการชำระค่าซื้อขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้าทราบ ($\bar{X} = 2.99$) 2) ความรวดเร็วและถูกต้องในการแจ้งยอดการซื้อ-ขายให้ลูกค้า ($\bar{X} = 2.96$) และ 3) มีอุปกรณ์ติดตามข่าวสารที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.83$) และให้ความคิดเห็นว่า เรื่องการจัดประชุม/สัมมนาหรือให้ความรู้แก่ลูกค้าอยู่ในระดับ "พอใช้" ($\bar{X} = 2.49$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรความ ความคิดเห็นของนักลงทุนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาพรวม

การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านพนักงานและการบริการ	2.96	0.68	ดี
2. ด้านสถานที่	2.81	0.78	ดี
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.79	0.77	ดี
รวม	2.85	0.74	ดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 10 พบว่านักลงทุนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับ "ดี" ($\bar{X} = 2.85$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับดีทุกด้านเรียงตามลำดับคือ 1) ด้านพนักงานและการบริการ ($\bar{X} = 2.96$) 2) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.81$) และ 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 2.79$)

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน

จากการประมวลข้อเสนอแนะของนักลงทุนที่มีต่อบริษัทหลักทรัพย์ ให้ข้อสรุปดังนี้

1) วิธีการหรือระบบการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ในปัจจุบัน

นักลงทุนส่วนมากเห็นว่าวิธีการหรือระบบการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ในปัจจุบันมีความเหมาะสม แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ 1) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการซื้อขายหลักทรัพย์และป้องกันการสร้างราคาหุ้น 2) เงินปันผลหุ้นเพิ่มทุน ควรให้โบรกเกอร์เป็นผู้ดำเนินการเหมือนเดิม

2) พนักงานของบริษัทหลักทรัพย์

นักลงทุนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ คือ

(1) พนักงานควรศึกษาในเรื่องหลักทรัพย์ให้มากกว่านี้ โดยติดตามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลที่ทันสมัยและรวดเร็ว

(2) ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตลอดจนการแสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อลูกค้า

(3) พนักงานที่รับคำสั่งซื้อและขายกับพนักงานรับโทรศัพท์ ควรแยกกันเพื่อป้องกันความผิดพลาด

(4) พนักงานควรให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องและควรมีความชำนาญในการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานและทางเทคนิค

3) สถานที่ห้องค้าหลักทรัพย์

นักลงทุนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่ห้องค้าหลักทรัพย์ ดังนี้

(1) ห้องค้าหลักทรัพย์บางแห่งคับแคบ การระบายอากาศ แสงสว่างควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

(2) ห้องค้าหลักทรัพย์สำหรับลูกค้า VIP ควรจัดให้เพิ่มขึ้น

(3) บริษัทหลักทรัพย์ควรมีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง

(4) บริษัทหลักทรัพย์ควรตั้งอยู่ในย่านการค้า

4) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

นักลงทุนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ดังนี้

(1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนักลงทุน

(2) ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ

(3) ควรเพิ่มจอ BISNEWS เพื่อดูข่าวในประเทศและต่างประเทศ

5) แหล่งข้อมูลข่าวสารบริการลูกค้า

นักลงทุนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารบริการลูกค้า

(1) ควรเน้นข้อมูลความเคลื่อนไหวที่ผิดปกติของหุ้น, ผลการประกอบการ และสรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตลาด

(2) ควรมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องก่อนนำเสนอแก่ลูกค้า

(3) บริษัทควรจัดสัมมนาลูกค้าเกี่ยวกับความรู้หรือการวิเคราะห์หลักทรัพย์

(4) ควรจัดหาเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือบทความที่ดีและเหมาะสมกับการวิเคราะห์ตลาดหุ้น และสรุปให้ลูกค้าทราบทุกสัปดาห์