



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา และประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 9 หน้า ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 วิชาฯ ลายชั้น  
 ผู้จัดทำ  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

1.2 สถานภาพสมรส

- ( ) โสด ( ) สมรส ( ) อื่นๆ .....

1.3 อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 30 - 40 ปี  
( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป

1.4 อาชีพ

- ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ  
( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) อื่นๆ.....

1.5 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- ( ) ต่ำกว่ามัธยมปลาย ( ) มัธยมปลายหรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

1.6 รายได้ต่อเดือนของท่าน

- ( ) ต่ำกว่า 25,000 บาท ( ) 25,000 - 50,000 บาท  
( ) 50,001 - 75,000 บาท ( ) 75,001 บาทขึ้นไป

1.7 ความถี่ในการมาใช้บริการที่บริษัทหลักทรัพย์ไทยในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา

- ( ) 1 ครั้ง ( ) สัปดาห์ละครั้ง ( ) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ( ) สัปดาห์ละ 3 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์  
ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่าน

1.รูปลักษณะของบริษัท (Tangibles)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 บริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงานที่ทันสมัย					
1.2 สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆของบริษัทควรถูก สะอาด สวยงาม					
1.3 พนักงานของบริษัทควรแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
1.4 แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของ บริษัทควรมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน					
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 พนักงานควรสามารถให้บริการได้ ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 พนักงานควรสามารถเก็บรักษา ข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็น อย่างดี					
2.3 พนักงานควรทำงานไม่ผิดพลาด นับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ					
2.4 พนักงานควรมีความซื่อสัตย์					

2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5 บริษัทควรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี					
2.6 บริษัทควรมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง					
3.การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 บริษัทควรมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานควรเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานควรทำงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ความต้องการ					
4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 พนักงานควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า					
4.2 พนักงานควรสุภาพ ให้ความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า					
4.3 บริษัทควรทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยที่มาใช้บริการ					

5.การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 พนักงานควรให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ					
5.2 บริษัทควรทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้					
5.3 พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า					
5.4 พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
5.5 ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
5.6 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทควรได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัด  
เชียงใหม่ที่ท่านใช้บริการอยู่

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับผลที่ท่านได้รับจากการใช้บริการ

1.รูปลักษณ์ของบริษัท (Tangibles)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย					
1.2 สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัทสะอาดสวยงาม					
1.3 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.4 แผ่นพับ เอกสาร และประกาศของบริษัทมีสีสันสวยงาม น่าอ่าน					
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 พนักงานสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าไว้ได้เป็นอย่างดี					
2.3 พนักงานทำงานไม่ผิดพลาดนับตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ					
2.4 พนักงานมีความซื่อสัตย์					
2.5 บริษัทมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี					
2.6 บริษัทมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง					

3.การตอบสนอง (Responsiveness)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 บริษัทมีระบบการบริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					
4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า					
4.2 พนักงานสุภาพ ให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า					
4.3 บริษัททำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยที่มาใช้บริการ					



5.การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 พนักงานให้ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ					
5.2 บริษัททำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทได้					
5.3 พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า					
5.4 พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
5.5 ลูกค้าสามารถเข้าถึงและติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
5.6 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการใช้บริการ  
กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากบริษัทหลักทรัพย์ที่ใช้  
บริการอยู่

ปัญหาของบริษัทหลักทรัพย์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการ ได้ดี					
2.สถานที่คับแคบไม่ได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการ					
3.สถานที่ตั้งบริษัทไกล ไม่สะดวกในการมาใช้ บริการ					
4.พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ บริการ					
6.พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี					
7.พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย					
8.จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้ บริการ					
9.ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ					

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววิสาข ลายชื่น	
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤษภาคม 2520	
ภูมิลำเนา	เป็นคนจังหวัดเชียงใหม่	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2537	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2541	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542-2543	ผู้จัดการแผนก ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การตลาด ฝ่ายพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved