



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูล และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 20 - 29 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 30 - 39 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 40 - 49 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 50 - 59 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 60 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
4. อาชีพหลัก

<input type="checkbox"/> 1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 5. แม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 20,000 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 40,001 - 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 50,000 บาท
6. ท่านได้เปิดบัญชี และซื้อขายหลักทรัพย์มาแล้ว เป็นระยะเวลาทำใด

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 6 เดือน	<input type="checkbox"/> 2. 6 เดือน - 1 ปี
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 3 ปี	
7. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ซื้อขายหลักทรัพย์

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 500,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 500,000 - 1,000,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 1,000,001 - 5,000,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 5,000,001 - 10,000,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	

8. ประเภทบัญชีที่ท่านใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์
- () 1. บัญชีเงินสด
() 2. บัญชีมาร์จิน
() 3. ทั้งสองบัญชี
9. ส่วนใหญ่ท่านลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลาเท่าไร
- () 1. ภายใน 1 สัปดาห์ () 2. ภายใน 2-4 สัปดาห์
() 3. ภายใน 1-3 เดือน () 4. มากกว่า 3 เดือน
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ท่านใช้ข้อมูลจากแหล่งใดในการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์มากที่สุด
- () 1. เจ้าหน้าที่การตลาด () 2. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน
() 3. การวิเคราะห์ทางเทคนิค () 4. รายงานวิเคราะห์หุ้นของบริษัทหลักทรัพย์
() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
11. ปัจจุบันท่านเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ใดมากที่สุด.....
12. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1)
- () 1. สะดวกมาใช้บริการ () 2. บริษัทมีชื่อเสียง () 3. คู่แข่งกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน
() 4. มีข้อมูลข่าวสารดี () 5. คนที่รู้จักแนะนำ () 6. มีบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนที่ดี
() 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน
คำชี้แจง ท่านเห็นว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของท่านในระดับใด
โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ ตรงกับความ เป็นจริง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบริการ					
13. มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายและครบวงจร					
14. การให้คำแนะนำในการลงทุนที่ดี					
15. ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท					
16. ความมีชื่อเสียงของบริษัท					
ปัจจัยด้านราคา					
17. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม					
18. ค่าธรรมเนียมเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา					
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการจัดจำหน่าย					
19. ที่ตั้งของบริษัทและสาขาสะดวกในการติดต่อ					
20. ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก รวดเร็ว					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
21. มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน					
22. มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า					
23. มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ					
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
24. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการลงทุน					
25. พนักงานเอาใจใส่ดูแลการลงทุนของลูกค้า					
26. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
27. พนักงานแจ้งข้อมูลที่สำคัญเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า					
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
28. มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว					
29. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย					
30. บริษัทจัดตกแต่ง สถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม					
31. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเช่น Bisnews , อินเทอร์เน็ต					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
32. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
33. การติดตามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
34. ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 : ปัญหา และ ข้อเสนอแนะ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านบริการ					
35. มีบริการด้านหลักทรัพย์บางประเภทไม่ครบวงจร					
36. การให้คำแนะนำลงทุนซ้ำไม่ทันการณ์					
37. บริษัทยังไม่เป็นที่รู้จัก					

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านราคา					
38. ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม					
39. ไม่มีมาตรฐานค่าธรรมเนียมเหมือนกันทุกสาขา					
ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและการช่องทางจัดจำหน่าย					
40. ที่ตั้งของบริษัทและสาขาไม่สะดวกในการใช้บริการ					
41. การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
42. รายงานบทวิเคราะห์แนะนำไม่สม่ำเสมอทุกเดือน					
43. การจัดสรรหุ้นจูงใจให้เฉพาะกลุ่ม					
44. ไม่มีของที่ระลึกแจกในเทศกาลต่างๆ					
ปัญหาด้านบุคลากร					
45. พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการลงทุน					
46. พนักงานไม่สนใจดูแลการลงทุนของลูกค้า					
47. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน					
48. พนักงานไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญและมีผลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ให้ทราบ					
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
49. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีไม่ทันสมัย					
50. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
51. สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ					
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ					
52. ความล่าช้าในการให้บริการ					
53. การติดตามแก้ไขปัญหาลูกค้าใช้เวลานาน					
54. ขั้นตอนระบบการทำงานยุ่งยาก					

ข้อเสนอแนะ

ท่านต้องการให้บริษัทหลักทรัพย์ที่ท่านใช้บริการมีการปรับปรุงในด้านใดมากที่สุด

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอสิริย์ จุลจิราภรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2507
ประวัติการศึกษา	2531 ปริญญาตรีการบัญชี สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	2549-ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด(มหาชน) 2545-2549 บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด 2542-2545 บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) 2531-2540 บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved