



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาหัวข้อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมืองลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนรวมเพื่อกองเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาวต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ  
หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ใช้ในการตัดสินใจ  
ลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี

2. อายุ 41-55 ปี

3. อายุ 25-40 ปี

4. อายุ 56 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. หม้าย / หย่า

3. สมรส

## 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  2. ปริญญาตรี  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา  4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพหรืองานที่ทำ

1. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ  2. พนักงานบริษัท  
 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  4. อาชีพอิสระ / รับจ้าง

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. ไม่เกิน 20,000 บาท  2. ตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท  
 3. ตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท  4. มากกว่า 80,001 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

**คำชี้แจง** กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

## 7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนระดับใด

1. ไม่รู้เลย  2. รู้น้อย  
 3. รู้ปานกลาง  4. รู้เป็นอย่างดี

## 8. ประสบการณ์การลงทุนในหลักทรัพย์ของท่าน (หลักทรัพย์ หมายถึง หน่วยลงทุน หรือหุ้นกู้ หรือหุ้น หรือพันธบัตรรัฐบาล)

1. ไม่มี  2. น้อยกว่า 1 ปี  
 3. 1 - 5 ปี  4. มากกว่า 5 ปี

## 9. ท่านลงทุนในกองทุนประเภทใดบ้าง

1. กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เท่านั้น  
 2. กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) เท่านั้น  
 3. กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)

## 10. ท่านเน้นลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว แบบใด

1. ตราสารหนี้  2. ตราสารหนี้ผสมตราสารทุน  
 3. ตราสารทุน  4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. วัตถุประสงค์ที่ท่านลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับทางภาษีอากร
- 2. เพื่อการออมเงินไว้ใช้ในอนาคต
- 3. เพื่อต้องการผลตอบแทนที่มากกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคาร
- 4. อื่นๆ ระบุ .....

12. ท่านสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนได้ในระดับใด

- 1. น้อยที่สุดและให้ความปลอดภัยในการลงทุนสูงสุด แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนต่ำสุด
- 2. รับได้ในระดับหนึ่ง เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นในระยะยาว
- 3. ปานกลาง เพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าในระยะยาว
- 4. มาก โดยสามารถรับความเสี่ยงสูงสุดเพื่อสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่สูงสุดในระยะยาว

13. มูลค่าการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ต่อปีของท่านเท่ากับเท่าใด

- 1. ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อปี
- 2. ตั้งแต่ 50,001-100,000 บาท ต่อปี
- 3. ตั้งแต่ 100,001- 150,000 บาท ต่อปี
- 4. มากกว่า 150,001 บาท ขึ้นไป ต่อปี

14. ท่านหาข้อมูลก่อนการลงทุนอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น เจ้าหน้าที่ของธนาคาร
- 2. สื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์
- 3. อินเทอร์เน็ต
- 4. คนใกล้ชิด เช่น เพื่อนหรือญาติ
- 5. ตนเอง
- 6. งาน event ของตลาดหลักทรัพย์ เช่น Money Expo ฯลฯ
- 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ใครเป็นผู้ที่ชักชวน ท่านลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

- 1. เพื่อน / คนรู้จัก
- 2. ครอบครัว / ญาติ
- 3. พนักงานธนาคาร
- 4. อื่นๆ ระบุ .....

16. ท่านลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว อย่างไร

1. ซื้อเป็นปกติ  2. เมื่อสะสมเงินไว้ได้มากพอ  
 3. มูลค่าหุ้นลดลง  4. ซื้อช่วงสิ้นปี  
 5. ซื้อถัวเฉลี่ย (Dollar Cost Average)  6. ซื้อเป็นคำสั่งประจำ

17. ท่านลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ผ่านช่องทางใด

1. ธนาคารสาขา  2. บริษัทหลักทรัพย์ฯ / ตัวแทน  
 3. อินเทอร์เน็ต  4. อื่นๆ ระบุ .....

18. ท่านเลือกลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว จากธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ธ.กรุงไทย  2. ธ.กสิกรไทย  3. ธ.ไทยพาณิชย์  
 4. ธ.กรุงเทพ  5. ธ.ซีไอเอ็มบี ไทย  6. บล.กิมเอง  
 7. ธ.ธนชาติ  8. ธ.ทหารไทย  9. อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในอำเภอเมือง

ลำปางในการลงทุนกับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว

**คำชี้แจง** กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ใช้ในการตัดสินใจลงทุน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ หรือกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน	ระดับความสำคัญ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
<b>ผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทีมงาน ผู้บริหารบริษัทจัดการกองทุน					
ประเภท / นโยบายการลงทุนของกองทุน					
รายละเอียดในหนังสือชี้ชวน					
ผลการดำเนินงานของกองทุน					
ผลตอบแทนสูง					
ความเสี่ยงต่ำ					
มีสมุดให้เป็นหลักฐานในการซื้อขาย					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน	ระดับความสำคัญ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>ผลิตภัณฑ์ (Product) (ต่อ)</b>					
ลับเปลี่ยนกองทุนได้โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม					
มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผล					
<b>ราคา (Price)</b>					
ราคาหน่วยลงทุนมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง					
ความเหมาะสมของการเรียกเก็บอัตรา ค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุน					
<b>การจัดจำหน่าย (Place)</b>					
ซื้อ ขาย ผ่านสาขาธนาคาร					
ซื้อ ขาย ผ่านอินเทอร์เน็ต					
ซื้อ ขาย ผ่าน ATM					
ซื้อ ขาย ผ่านทางโทรศัพท์					
ซื้อ ขาย ผ่านนายหน้า ตัวแทน					
<b>การส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
โฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หน้าจอ ATM					
ส่งเสริมการขายโดยแจกของสมนาคุณ เช่น Cash Back , ตัวเครื่องบิน					
จัดงานสัมมนา โดยพนักงานทำหน้าที่ เป็นผู้นำเสนอรายละเอียดข้อมูล					
ออกบูธประชาสัมพันธ์ในงาน Event ต่างๆ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน	ระดับความสำคัญ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
<b>บุคลากร (People)</b>					
พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
สามารถแก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ					
ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ					
พนักงานเดินทางมาให้บริการถึงสถานที่					
<b>ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
แยกแคะเตอร์ให้บริการการลงทุนเห็นได้ชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ					
มีคู่มือการลงทุนในกองทุนรวมแจก					
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม					
ความหลากหลายของการชำระเงินค่าซื้อหรือรับเงินค่าขาย เช่น ผ่านบัญชี เช็ค บัตรเครดิต ATM					
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลง่ายต่อการตัดสินใจ เช่น เปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์หรือนำเสนอเป็นกราฟ					
<b>กระบวนการ (Process)</b>					
ขั้นตอนในการสั่งซื้อขายไม่สลับซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว					
เอกสารที่ใช้ประกอบไม่ยุ่งยาก					
มีความสม่ำเสมอในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานของกองทุน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน	ระดับความสำคัญ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>กระบวนการ (Process) (ต่อ)</b>					
มีบริการหลังการขายที่ดี เช่น มี Call Center คอยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที					
สามารถดูราคา NAV ของหน่วยลงทุนผ่านหน้าจอ ATM หรือ Internet Banking					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายวศิน อินทรผูก
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ลำปาง ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบัญชีการเงินและการธนาคาร สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	ปี 2547 – 2547 ตำแหน่ง หน้าที่การตลาด บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ 2 ปี 2547 – 2555 ตำแหน่ง พนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ (ลำปาง) ปี 2555- ปัจจุบัน ตำแหน่ง หัวหน้าธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา บึงกุ่ม (ลำปาง)