



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักลงทุนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้นโดยไม่ระบุถึงตัวบุคคลแต่ประการใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ท่านลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้ากับตัวแทนซื้อขายประเภทใด

- 1) บริษัทหลักทรัพย์ 2) โบรกเกอร์ร้านทอง 3) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า

1. ท่านลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในสัญญาขนาดเท่าใด

- 1) สัญญาละ 50 บาท (ทำคำถามข้อ 2) 2) สัญญาละ 10 บาท (ข้ามไปทำคำถามข้อ 3)
 3) ทั้ง 2 ขนาด (ทำทั้งข้อ 2 และ 3)

2. การลงทุนในแต่ละครั้ง ท่านถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าจำนวนกี่สัญญา (เฉพาะผู้ที่ลงทุนในสัญญาละ 50 บาท)

- 1) 1 สัญญา 2) 2 – 5 สัญญา
 3) 6 – 10 สัญญา 4) มากกว่า 10 สัญญา

3. การลงทุนในแต่ละครั้ง ท่านถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าจำนวนกี่สัญญา (เฉพาะผู้ที่ลงทุนในสัญญาละ 10 บาท)

- 1) 1 สัญญา 2) 2 – 5 สัญญา
 3) 6 – 10 สัญญา 4) มากกว่า 10 สัญญา

4. นอกจากสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าแล้ว ท่านเคยลงทุนในรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ทองคำแท่ง 2) หุ้นกู้ 3) พันธบัตรรัฐบาล
- 4) อสังหาริมทรัพย์ 5) เงินฝากธนาคาร 6) หุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ
- 7) กองทุนรวม 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. เหตุผลหลักที่ท่านต้องการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าคืออะไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- 1) ต้องการเก็งกำไรระยะสั้น 2) เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากราคาทองคำ
- 3) ต้องการรายได้เพิ่มนอกจากรายได้ประจำ 4) ต้องการกระจายความเสี่ยงจากหุ้น
- 5) ได้ผลตอบแทนสูงกว่าการลงทุนรูปแบบอื่น 6) ลงทุนแทนการซื้อขายทองคำแท่ง
- 7) เพื่อทำกำไรโดยไม่มีความเสี่ยงระหว่างราคาทองคำแท่งกับสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า (Arbitrage)
- 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อขายในแต่ละครั้ง (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- 1) ตนเอง 2) เจ้าหน้าที่การตลาด 3) บุคคลในครอบครัว
- 4) เพื่อน 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. แหล่งข้อมูลที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในแต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ประสบการณ์ของตนเอง 2) เจ้าหน้าที่การตลาด 3) อินเทอร์เน็ต
- 4) เพื่อน 5) บุคคลในครอบครัว 6) บทวิเคราะห์ของโบรกเกอร์
- 7) ข่าวเศรษฐกิจต่างประเทศ 8) สื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วารสาร โทรทัศน์ ฯลฯ
- 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. โดยปกติท่านจะ**ทำสถานะซื้อ**สัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเมื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) เมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง 2) เมื่อคนที่รู้จักทำสถานะซื้อ
- 3) เมื่อผู้มีชื่อเสียงด้านทองคำวิเคราะห์แนวโน้ม 4) เมื่อเจ้าหน้าที่การตลาดแนะนำให้ซื้อ
- 5) เมื่อมีข่าวเศรษฐกิจต่างประเทศที่สำคัญ 6) เมื่อมีประกาศตัวเลขเศรษฐกิจของอเมริกา
- 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. โดยปกติท่านจะ**ทำสถานะขาย**สัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าเมื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) เมื่อราคาทองคำมีการแกว่งตัวขึ้นลงรุนแรง 2) เมื่อคนที่รู้จักทำสถานะขาย
- 3) เมื่อผู้มีชื่อเสียงด้านทองคำวิเคราะห์แนวโน้ม 4) เมื่อเจ้าหน้าที่การตลาดแนะนำให้ขาย
- 5) เมื่อมีข่าวเศรษฐกิจต่างประเทศที่สำคัญ 6) เมื่อมีประกาศตัวเลขเศรษฐกิจของอเมริกา
- 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านใช้ระยะเวลาในการถือครองสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ตั้งแต่เริ่มเปิดสถานะจนถึงปิดสถานะนานเท่าใด

- 1) น้อยกว่า 1 สัปดาห์ 2) 1 – 2 สัปดาห์
 3) มากกว่า 2 สัปดาห์ ถึง 1 เดือน 4) มากกว่า 1 เดือน แต่ไม่ครบอายุสัญญา
 5) ถึงจนครบอายุสัญญา

11. ท่านลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าบ่อยเพียงใด

- 1) 1 – 3 ครั้งต่อเดือน 2) 4 – 6 ครั้งต่อเดือน
 3) 7 – 9 ครั้งต่อเดือน 4) 10 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป

12. ในการทำสถานะซื้อขายสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า ท่านส่งคำสั่งซื้อขายโดยวิธีใดมากที่สุด

- 1) สั่งซื้อขายทางโทรศัพท์ 2) สั่งซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต
 3) สั่งซื้อขายผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ 4) สั่งซื้อขายที่ห้องค้าของโบรกเกอร์
 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
13. ด้านผลิตภัณฑ์					
13.1 ขนาดสัญญามีความหลากหลาย (สัญญา 50 และ 10 บาท)					
13.2 สามารถเลือกระยะเวลาลงทุนที่ 2 เดือน 4 เดือนหรือสูงสุดไม่เกิน 6 เดือนได้					
13.3 ทำสถานะซื้อก่อนขายและขายก่อนซื้อได้ ทำให้สามารถกำไรได้ ทั้งช่วงที่ราคาขึ้นและราคาลง					
13.4 ไม่มีการส่งมอบทองคำจริง แต่มีการชำระราคาเป็นเงินสด (Cash Settlement)					
13.5 วางหลักประกันขั้นต่ำที่ประมาณ 10% ของราคาทองคำมีความเหมาะสม					
13.6 บริการให้คำปรึกษาการลงทุนที่ถูกต้อง					
13.7 บทวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำมีความแม่นยำ					
13.8 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท					
13.9 โปรแกรมการซื้อขายที่รวดเร็ว มีมาตรฐาน					
13.10 หลักฐานการทำธุรกรรม (Statement) ยืนยันการซื้อขาย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
14. ด้านราคา					
14.1 บริการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารเพื่อฝากถอนหลักประกัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
14.2 ค่าธรรมเนียมการซื้อขาย สัญญา 50 บาท สัญญาแรกคิด ค่าธรรมเนียม 500 บาท และสำหรับสัญญา 10 บาท คิดที่ 100 บาท (ไม่รวม Vat 7%)					
14.3 อัตราดอกเบี้ยจากเงินหลักประกันที่ฝากไว้จะได้ดอกเบี้ย เท่ากับอัตราดอกเบี้ยจากธนาคารพาณิชย์ ที่ 0.75% ต่อปี					
15. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
15.1 ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต					
15.2 ระบบการซื้อขายผ่านทางโทรศัพท์					
15.3 ระบบการซื้อขายผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ					
15.4 ห้องค้าให้บริการลูกค้า มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการซื้อขายที่ครบถ้วน					
15.5 บริษัทที่เป็นตัวแทนซื้อขายตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเข้ามาติดต่อ					
15.6 ที่จอดรถสะดวกสบาย					
15.7 เปิดทำการตั้งแต่เวลา 9.30 น. – 22.30 น. สามารถซื้อขายช่วง กลางคืนได้					
16. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
16.1 การโฆษณาผ่านสื่อขนาดใหญ่ของ TFEX เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต นิตยสารทางการเงิน เป็นต้น					
16.2 การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ด้านเทคนิคการลงทุน					
16.3 การออกบูทเพื่อแนะนำสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าใน มหกรรมการเงิน					
16.4 การส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชันส่วนลดค่าธรรมเนียม การซื้อขาย การชิงรางวัล การแจกของขวัญในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น					
16.5 บริการส่ง SMS ราคาทองคำล่วงหน้าฟรี					
16.6 เว็บไซต์ให้ข่าวสารกับนักลงทุน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
16.7 การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดเลี้ยงขอบคุณในช่วงปีใหม่ เป็นต้น					
16.8 การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การร่วมบริจาคเงินในโอกาสต่างๆ เป็นต้น					
17. ด้านบุคลากร					
17.1 จำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
17.2 เจ้าหน้าที่การตลาดมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องทองคำ สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้					
17.3 เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่การตลาดมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำในการลงทุนและวิเคราะห์แนวโน้มได้อย่างแม่นยำ					
17.5 เจ้าหน้าที่การตลาดมีการติดต่อกับลูกค้าและส่งบทวิเคราะห์ให้ได้อย่างสม่ำเสมอ					
17.6 เจ้าหน้าที่การตลาดช่วยดูแลพอร์ตการลงทุนและโทรแจ้งเมื่อมีการเคลื่อนไหวของราคาอย่างรุนแรง					
17.7 เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในพอร์ตการลงทุน					
17.8 เจ้าหน้าที่การตลาดสามารถวิเคราะห์ทางเทคนิค (Technical Analysis) ได้					
17.9 เจ้าหน้าที่การตลาดสวมชุดฟอร์มของบริษัทและติดป้ายชื่อในเวลาทำการ					
17.10 เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการอำนวยความสะดวกในการฝากถอนหลักประกันได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
18. ด้านกระบวนการ					
18.1 ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติการเปิดบัญชี					
18.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีมีความเหมาะสม					
18.3 ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการฝากหลักประกัน					
18.4 ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการซื้อขาย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
18.5 ความถูกต้องของกระบวนการสรุปผลกำไรขาดทุน					
18.6 ความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการถอนหลักประกัน					
18.7 ความรวดเร็วของกระบวนการอื่นๆ เช่น การแก้ไขข้อมูล ลูกค้า การจัดส่งเอกสารการซื้อขาย เป็นต้น					
19. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
19.1 ป้ายชื่อโบรกเกอร์ที่ด้านหน้าบริษัทที่เป็นตัวแทนซื้อขายมี ความชัดเจน สังกัดได้ง่าย					
19.2 ความสะอาด สวยงาม โอโถงของบริษัทที่เป็นตัวแทนซื้อขาย					
19.3 การตกแต่งและสร้างบรรยากาศการลงทุน เช่น มีการจัด แสดงกราฟราคาทอง รายการข่าวต่างประเทศ แสดงราคาซื้อ ขายแบบเรียลไทม์ เป็นต้น					
19.4 การแสดงใบอนุญาตต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ใบทะเบียน พาณิชย์ ใบอนุญาตค้าของเก่า ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็น ต้น					
19.5 มีการนำเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง					

20. ท่านพบปัญหาจากการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) อายุของสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้าสั้นเกินไป
- 2) ขนาดของสัญญาซื้อขายที่มีในปัจจุบัน (10 บาท และ 50 บาท) ยังไม่หลากหลายเพียงพอ
- 3) หลักประกันขั้นต่ำ (Initial Margin) สูงเกินไป
- 4) ค่าธรรมเนียมการซื้อขายสูงเกินไป
- 5) ระบบการซื้อขายผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และแอปพลิเคชันมือถือ ใช้งาน
ได้ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย
- 6) เวลาทำการน้อยเกินไป ต้องการให้ขยายเวลาทำการเพิ่ม
- 7) ขาดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจให้ซื้อขาย
- 8) ไม่ค่อยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 9) เจ้าหน้าที่การตลาดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 10) เจ้าหน้าที่การตลาดไม่มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์

- 11) เจ้าหน้าที่การตลาดไม่เต็มใจให้บริการและพูดจาไม่สุภาพ
- 12) หลักฐานที่ใช้ประกอบการเปิดบัญชีมีมากเกินไป สร้างความยุ่งยาก
- 13) กระบวนการฝากถอนหลักประกันมีความล่าช้า
- 14) ป้ายชื่อโบรคเกอร์ไม่เด่น ไม่ชัดเจน หาคำแหน่งโบรคเกอร์ได้ยาก
- 15) เทคโนโลยีที่ใช้ไม่ทันสมัย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการลงทุนได้
- 16) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 17) ไม่มีปัญหา

21. ข้อเสนอแนะในการลงทุนในสัญญาซื้อขายทองคำล่วงหน้า

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

22. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

23. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

24. อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี 3) 36-45 ปี 5) 46 ปีขึ้นไป

25. อาชีพ

- 1) ธุรกิจร้านทอง 2) พนักงานบริษัทเอกชน 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- 4) พ่อบ้าน/แม่บ้าน 5) รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ
- 6) รับจ้างทั่วไป 7) นักเรียน/นักศึกษา 8) เกษียณอายุ
- 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

26. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 2) 30,001 – 45,000 บาท
- 3) 45,001 – 60,000 บาท 4) มากกว่า 60,000 บาท

27. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

----- ขอขอบคุณที่สละเวลาในการทำแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ -----

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางกาญจนา วัฒนากุล

วัน เดือน ปี เกิด

6 มกราคม 2528

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ห้างทองแจ่มฟ้า ลำพูน
พ.ศ. 2552 – 2553 บริษัท แจ่มฟ้า พรีเมียม เมทัล จำกัด
พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน บริษัท ออสสิริสเชียงใหม่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved