

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ ของนักลงทุนทั่วไป กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (MBE) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น รวมถึงพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุน ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะใช้เป็นประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะถือเป็นความลับซึ่งไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้นและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหลักทรัพย์ของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมาไว้ ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง () และเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30-49 ปี

() 50-59 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

() ข้าราชการ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน

() 15,000 - 30,000 บาท

() 30,001 - 50,000 บาท

() 50,001 - 99,999 บาท

() 100,000 - 499,999 บาท

() 500,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านได้เปิดบัญชีและซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาแล้วเป็น
ระยะเวลาเท่าใด

() น้อยกว่า 6 เดือน

() 6 เดือน – 1 ปี

() มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

() มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

7. ลักษณะการลงทุนของท่านเป็นอย่างไร

() ลงทุนระยะยาว (ระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป)

() ลงทุนระยะปานกลาง (ระยะเวลา 3 – 6 เดือน)

() ลงทุนระยะสั้น/เก็งกำไร (ระยะเวลาดำกว่า 1 เดือน)

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

8. ท่านมีการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านบริษัทหลักทรัพย์บ่อยเพียงใด

- () 0 - 2 ครั้ง/เดือน () 3 - 4 ครั้ง/เดือน () มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน
() ทุกวัน () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านทำการซื้อขายหลักทรัพย์โดยเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินต่อครั้งเท่าใด (หน่วย : บาท)

- () น้อยกว่า 50,000 บาท () 50,000 – 99,999 บาท
() 100,000 – 499,999 บาท () 500,000 บาทขึ้นไป

10. ปัจจุบันท่านเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ใดมากที่สุด

- () บล.กิมเิ่ง จำกัด (มหาชน) () บล.เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)
() บล.ภัทร จำกัด (มหาชน) () บล.ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
() บล.เคจีไอ จำกัด (มหาชน) () บล.บัวหลวง จำกัด (มหาชน)
() บล.กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) () บล.ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
() บล.บีพีที จำกัด (มหาชน) () บล.ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. สาเหตุที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าว

- () สะดวกมาใช้บริการ () บริษัทมีชื่อเสียง
() คำนึงกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานาน () มีข้อมูลข่าวสารดี
() คนรู้จักแนะนำ () มีบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนที่ดี
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ในหลายๆ บริษัท (สำหรับผู้ที่เปิดบัญชีซื้อขายมากกว่า 1 แห่ง)

- () เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากระบบซื้อขายขัดข้องของบริษัทหลักทรัพย์ใดบริษัทหนึ่ง
() ความเชี่ยวชาญของการให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ของแต่ละบริษัทแตกต่างกัน
() แล้วยแต่ความสะดวกในแต่ละครั้ง
() เพื่อต้องการข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น
() มีเพื่อน/ครอบครัวชักชวนให้ใช้บริการ
() โปรโมชันส่งเสริมการขาย
() มีเจ้าหน้าที่การตลาดชักชวนให้ใช้บริการ
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. บริการใดบ้างที่ท่านเลือกใช้จากบริษัทหลักทรัพย์

- () ดูข้อมูลราคาหลักทรัพย์เพียงอย่างเดียว () ดูข้อมูลบทวิเคราะห์หลักทรัพย์
 () สั่งซื้อ-ขายหลักทรัพย์ () สั่งซื้อ-ขายกองทุน
 () สั่งซื้อ-ขายตราสารอนุพันธ์ (TFEX) เช่น SET 50 Index Future , Option ,
 Gold Future เป็นต้น
 () บริการให้ยืมและยืมหุ้นมาขาย (Securities Borrowing and Lending :SBL)
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. หากท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์แล้ว ท่านคิดว่าบริการใดที่คิดว่ามี
 ความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ท่านยังคงใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์
 (เรียงลำดับบริการที่ท่านเห็นว่ามีค่ามากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด 3 ลำดับ)

- () ให้ดูข้อมูลราคาหลักทรัพย์เป็น real time
 () ให้ดูข้อมูลแบบ real time เช่น Bisnews , e-finance
 () ที่นั่งประจำในห้องค้า พร้อมทั้งจอตรง
 () ของขวัญ/ของที่ระลึกแจกในเทศกาล
 () การจัดสรรหุ้นจอง
 () สัมมนา/อบรมเพิ่มเติม
 () เอกสารต่างๆ ทางไปรษณีย์
 () บทวิเคราะห์ทั้งในและต่างประเทศ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ปัจจุบันท่านซื้อขายหลักทรัพย์โดยวิธีใด

- () สั่งซื้อ-ขายทางโทรศัพท์ (ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด)
 () สั่งซื้อ-ขายทาง Internet () สั่งซื้อ-ขาย ณ ห้องค้า
 () โทรศัพท์มือถือ / PDA () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. ปัจจุบันท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัทหลักทรัพย์โดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เจ้าหน้าที่การตลาดที่ดูแลบัญชี () โทรสาร
 () email () เว็บไซต์ของบริษัทหลักทรัพย์
 () ไปรษณีย์ () โทรศัพท์มือถือ (เช่น SMS , MMS)
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : การเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นในการซื้อขายหลักทรัพย์ คือ การยกเลิกเพดานค่าคอมมิชชั่นจากเดิมที่คงไว้ร้อยละ 0.25 โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงแรก ในอีก 3 ปีข้างหน้า (ม.ค. 2550 – ม.ค. 2553) ให้คงค่าคอมมิชชั่นขั้นต่ำไว้ แต่จำกัดไปอีก 2 ปีคือปีที่ 4 และปีที่ 5 (ม.ค. 2553 – ธ.ค. 2554) นั้นจะต้องมีการปรับค่าคอมมิชชั่นให้ลดลงตามปริมาณการซื้อขาย ที่เราเรียกว่า sliding scale โดยกำหนดว่าสำหรับลูกค้ารายใหญ่ เช่น ซื้อขายเกินกี่ล้านบาท หรือเกินกว่าระดับหนึ่งต้องได้ส่วนลดตามปริมาณซื้อขายที่สูงขึ้น หลังจากนั้นเมื่อพ้น 5 ปีไปแล้วจะไม่มีการกำหนด floor คอมมิชชั่นอีก หรือ อนุญาตให้ลูกค้าสามารถต่อรองค่าคอมมิชชั่นได้เสรี

17. เมื่อมีการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นแล้ว หากบริษัทหลักทรัพย์ที่ท่านใช้บริการอยู่ลดค่าคอมมิชชั่นในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้ท่านในกรณีที่ปริมาณการซื้อขายถึงในระดับหนึ่ง แต่หากเทียบกับบริษัทอื่นแล้วยังคิดค่าคอมมิชชั่นสูงกว่า ท่านคิดว่าท่านยังจะคงใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าวอีกหรือไม่

() ใช้บริการ (ทำข้อ 18,19 ต่อ) () ไม่ใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 20,21 ต่อ)

18. สาเหตุใดที่ท่านยังคงเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าวอยู่อีก

- () มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่การตลาดมานานและเจ้าหน้าที่การตลาดดูแลเอาใจใส่ดี จึงไม่อยากเปลี่ยนหรือเลิกใช้บริการ
- () บริษัทมีชื่อเสียงมากกว่าบริษัทอื่น
- () บริษัทมีบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนที่ดี
- () ไม่อยากยุ่งยาก เสียเวลา ในการเปิดบัญชีใหม่
- () สะดวกที่จะใช้บริการภายหลังคำกับบริษัทเดิม
- () บริษัทเดิมมีบริการ ผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการได้อยู่แล้ว
- () บริษัทมีระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว ใช้งานง่ายดี
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. หากท่านเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าวแล้ว ท่านคิดว่าบริษัทหลักทรัพย์ควรมีการให้บริการใดเพิ่มเติมเพื่อเป็นการทดแทนที่ท่านต้องเสียค่าคอมมิชชั่นในอัตราที่สูงกว่าที่จะไปใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์อื่น
- () โปรโมชันส่งเสริมการขาย
 - () ให้ข้อมูลประกอบการลงทุนเพิ่มมากขึ้น
 - () พัฒนาระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น
 - () จัดให้มีอบรม/สัมมนาความรู้มากขึ้น
 - () มีการ SMS MMS รายงานข้อมูลข่าวสาร ภาวะตลาด และยืนยันการซื้อขายทุกวัน
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
20. หากมีบริษัทหลักทรัพย์ที่คิดค่าคอมมิชชั่นในการซื้อขายหลักทรัพย์ในอัตราที่ถูกลง แต่ต้องแลกกับที่ไม่ได้รับบริการบางอย่างไปหรือให้บริการที่แย่ลงด้วย ท่านคิดว่าจะยังตัดสินใจเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าวหรือไม่
- () ใช่บริการ
 - () ไม่ใช่บริการ
21. หากท่านเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์ที่คิดค่าคอมมิชชั่นถูกกว่าแล้ว เพื่อเป็นการบริหารต้นทุนในการให้บริการกับลูกค้า ทางบริษัทหลักทรัพย์จึงจำเป็นต้องลดหรือยกเลิกการให้บริการบางอย่าง ท่านคิดว่าบริการใดที่เห็นว่าไม่จำเป็นหรือสามารถตัดออกจากบริการที่ได้รับจากบริษัทหลักทรัพย์เพื่อแลกกับการคิดค่าคอมมิชชั่นที่ถูกลงนั้นได้ (เรียงลำดับบริการที่ท่านเห็นว่าไม่จำเป็นมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด 3 ลำดับ)
- () ให้อูข้อมูลราคาหลักทรัพย์เป็น real time
 - () ให้อูข้อมูลแบบ real time เช่น Bisnews , e-finance
 - () ที่นั่งประจำในห้องค้า พร้อมที่จอดรถ
 - () ของขวัญ/ของที่ระลึกแจกในเทศกาล
 - () การจัดสรรหุ้นจอง
 - () สัมมนา/อบรมเพิ่มเติม
 - () เอกสารต่างๆ ทางไปรษณีย์
 - () บทความวิเคราะห์ทั้งในและต่างประเทศ
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
22. สรุปแล้วท่านคิดว่าค่าคอมมิชชั่นมีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของท่านหรือไม่
- () มี
 - () ไม่มี

**ส่วนที่ 4 : ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น**

คำชี้แจง : ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์
กรณีเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น ของท่านในระดับใด โดยการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
23.ชื่อเสียงของบริษัทหลักทรัพย์					
24.บริษัทหลักทรัพย์ที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์					
25.ผลประกอบการที่ดีของบริษัทหลักทรัพย์ (Net Profit , EPS)					
26.บริษัทหลักทรัพย์ที่มีส่วนแบ่งการตลาดสูง					
27.มีระบบการซื้อขายที่มีความรวดเร็ว,ทันสมัย, มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับ					
28.บริษัทหลักทรัพย์ที่มีผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนครบวงจร เช่น TFEX, SBL ,Credit Balance,ซื้อขายหน่วยลงทุน เป็นต้น					
29. บทวิเคราะห์มีคุณภาพ,แม่นยำ, ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					
30. เจ้าหน้าที่การตลาดมีความซื่อสัตย์ (เช่น ไม่แนะนำให้เกิดการซื้อขายบ่อยครั้งเกินไป , ไม่ทำการซื้อขายที่นอกเหนือจากคำสั่งของลูกค้า)					
31.มีเจ้าหน้าที่การตลาดมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำในการลงทุนได้ดี (เช่น ให้ข้อมูลที่เหมาะสมและทันเวลา)					
32. เจ้าหน้าที่การตลาดที่มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
33. เจ้าหน้าที่การตลาดมีความสุภาพและเต็มใจบริการและให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน					
34. คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
35. ความรวดเร็วในการให้บริการ(เช่น ขั้นตอนอนุมัติการเปิดบัญชี , การเบิกถอนหลักประกัน ,การติดตามแก้ไขปัญหา เป็นต้น)					
36. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเช่น bisnews , Internet					
ด้านราคา					
37. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ / TFEX					
38. อัตราดอกเบี้ย/ค่าปรับ ในอัตราที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
39. ทำเลที่ตั้งใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ธนาคาร/สาขาสะดวกในการติดต่อ					
40. การคมนาคมสะดวก/สถานที่จอดรถเพียงพอ					
41. ขนาดห้องค้าและการตกแต่งห้องค้าที่เหมาะสมทันสมัย					
42. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวกและรวดเร็ว					
43. ระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตถูกออกแบบให้ใช้งานง่าย และสามารถให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา					
ด้านส่งเสริมการตลาด					
44. การจัดอบรม/สัมมนาความรู้ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
45. การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร เช่น แข่งแรลลี่ , ดูคอนเสิร์ต , ดูภาพยนตร์ เป็นต้น					
46. ของพรีเมียมจากการใช้บริการหรือของขวัญในเทศกาลต่างๆ (เช่น บัตรน้ำมัน,voucherหรือเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น)					
47. มีการจัดสรรทุนจูงใจลูกค้า					
48.บริการเสริมนอกเหนือจากการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น บริการนำเงินไปลงทุนในกองทุนเพื่อเพิ่มผลตอบแทน เป็นต้น					
49. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ,โทรทัศน์, อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
50. มีรายงานบทวิเคราะห์แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเดือน					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

51. ท่านต้องการให้บริษัทหลักทรัพย์มีบริการใดเพิ่มเติม

.....
.....
.....

52. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการจากบริษัทหลักทรัพย์และควรจะมีแนวทางแก้ไขอย่างไรใน
ความคิดเห็นของท่าน

.....
.....
.....

53. ท่านคิดว่าการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นในการซื้อขายหลักทรัพย์มีผลกระทบต่อผู้ลงทุนอย่างไรใน
ความคิดเห็นของท่าน

.....
.....
.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม