



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถาม****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ใช้เวลาประมาณ 5 นาที โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อ และชื่อบริษัทในแบบสอบถาม

**คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม**

- โปรดทำเครื่องหมายถูก  ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่าน

**แบบสอบถาม**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม  
จังหวัดสมุทรสาคร

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่
 

<input type="checkbox"/> ประธานกรรมการ	<input type="checkbox"/> กรรมการผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> หัวหน้าส่วนผู้จัดการ	<input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....	
2. ประเภทธุรกิจของบริษัทจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด
 

<input type="checkbox"/> การเกษตร	<input type="checkbox"/> เคมีภัณฑ์ พลาสติก
<input type="checkbox"/> อาหาร	<input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน และอุปกรณ์
<input type="checkbox"/> อิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/> ผ้า และสิ่งทอ
<input type="checkbox"/> เครื่องหนัง	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....
3. ธุรกิจจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด
 

<input type="checkbox"/> บริษัทมหาชนจำกัด	<input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด
<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด	<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....	

## 4. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- ไม่เกิน 20 ล้านบาท                       21 - 70 ล้านบาท  
 71 - 120 ล้านบาท                       121 - 200 ล้านบาท  
 มากกว่า 200 ล้านบาท

## 5. ระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจจนถึงปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 5 ปี                                       5 - 10 ปี  
 11 - 15 ปี                                       16 - 20 ปี  
 21 ปีขึ้นไป

## 6. ปริมาณยอดขายต่อปีตามงบประมาณปี 2545 เป็นจำนวนเท่าใด

- ต่ำกว่า 100 ล้านบาท                       100 - 200 ล้านบาท  
 201 - 300 ล้านบาท                       301 - 400 ล้านบาท  
 401 - 500 ล้านบาท                       มากกว่า 500 ล้านบาท

## 7. ประเทศคู่ค้าของบริษัท ส่วนใหญ่อยู่ใน

- เอเชีย                                               ยุโรป  
 อเมริกา                                               ตะวันออกกลาง  
 อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 8. ผู้ร่วมลงทุนของบริษัท

- เป็นนักลงทุนไทยทั้งหมด                       เป็นชาวต่างชาติทั้งหมด  
 ร่วมลงทุนระหว่างชาวไทย กับต่างชาติ  
 อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 9. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้านการดำเนินงานของบริษัท

- นักลงทุนไทย                                       นักลงทุนชาวต่างชาติ  
 ทั้งนักลงทุนไทย และนักลงทุนชาวต่างชาติ  
 อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 10. บริษัทเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับสถาบันการเงินใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)                       ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
 (มหาชน)  
 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)                       ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
 (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)

EXIM-BANK  บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม

อื่น ๆ โปรดระบุ .....

11. บริษัทมีการรับนโยบายเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากสถาบันการเงิน หรือบริษัทผู้ค้า หรือบริษัทแม่หรือไม่ อย่างไร

มี บริษัทแม่ หรือบริษัทผู้ค้าเป็นผู้กำหนด

มี แต่บริษัทสามารถเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้

ไม่มีบริษัทมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ  
เอง

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเพียงใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ โปรดระบุระดับความสำคัญ

2.1 ผลិតภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความหลากหลายของการให้บริการ					
2. มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
4. ได้รับบริการได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ					
5. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>2.2 ราคา</b>					
1. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ					
2. อัตราดอกเบี้ย					

2.2 ราคา (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
4. อัตราส่วนลดพิเศษ					
5. วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการและเหมาะสม					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>2.3 สถานที่ให้บริการ</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
2. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
3. สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>2.4 การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย					
2. คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม					
3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
<b>2.5 พนักงานผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง					
2. ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน					
3. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ					

2.5 พนักงานผู้ให้บริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
6. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
2.6 กระบวนการ					
1. การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง					
2. การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
3. ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ					
4. มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
5. ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
6. ความยืดหยุ่นของการให้บริการ					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					
2.7 ภาพลักษณ์					
1. เป็นสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือ และมั่นคง					
2. เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ					
3. เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

3.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร					
2. พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย					
3. ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม					
4. สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ					
5. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ					
6. ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก และไม่น่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย					
7. ระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า					
8. ขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป					
9. เครื่องข่ายของธนาคารไม่เพียงพอในการให้บริการแก่บริษัท					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายประเสริฐ สักดิ์บริบูรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2506
ที่อยู่ปัจจุบัน	22 หมู่ 6 ตำบล สามพราน อำเภอ สามพราน จังหวัด นครปฐม
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏ นครปฐม
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2528 พนักงานชั้นต้น ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2535 ผู้ช่วยหัวหน้าสาย ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ ดากสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2539 หัวหน้าสาย ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ ออมิใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ สมุทรสาคร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)