



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จังหวัดลำพูน

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของ นางสาวนิดา สุราสา ตามหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อสอบถามความคิดเห็น ของผู้ประกอบการในนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ (ชิปปิ้ง) ทั้งนี้ขอให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ ตามความคิดเห็น ของท่าน และข้อมูลที่ได้จะถูกสรุปผลในลักษณะภาพรวมเป็นเชิงวิชาการ ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

- ( ) 1. 20 - 25 ปี ( ) 2. 26 - 30 ปี ( ) 3. 31-35 ปี  
( ) 4. 36 - 40 ปี ( ) 5. 41 - 45 ปี ( ) 6. มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. ปริญญาเอก

4. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

- ( ) 1. กรรมการผู้จัดการ ( ) 2. ผู้จัดการฝ่าย/แผนกนำเข้า-ส่งออก  
( ) 3. ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี-การเงิน ( ) 4. ผู้จัดการทั่วไป  
( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. บริษัทของท่านจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด

- ( ) 1. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ( ) 2. อุตสาหกรรมเกษตร  
( ) 3. อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ( ) 4. อุตสาหกรรมก่อสร้าง  
( ) 5. อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ( ) 6. อุตสาหกรรมแปรรูปไม้  
( ) 7. อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ( ) 8. อุตสาหกรรมเครื่องหนัง  
( ) 9. อุตสาหกรรมอื่น (โปรดระบุ).....

6. เงินทุนจดทะเบียนของบริษัท

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ( ) 2. 10 - 50 ล้านบาท  
( ) 3. 51 - 100 ล้านบาท ( ) 4. มากกว่า 100 ล้านบาท

7. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการถึงปัจจุบัน

- ( ) 1. น้อยกว่า 4 ปี ( ) 2. 4 - 8 ปี  
( ) 3. 9 - 12 ปี ( ) 4. มากกว่า 12 ปี

8. บริษัทของท่านมีการนำเข้าหรือการส่งออกหรือไม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. มีการนำเข้า (ตอบคำถามข้อที่ 9-11)  
( ) 2. มีการส่งออก (ตอบคำถามข้อที่ 12-14)  
( ) 3. ไม่มีทั้งการนำเข้าและการส่งออก (จบการทำแบบสอบถาม)

9. . มูลค่าการนำเข้าของบริษัทท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ( ) 2. 5 – 10 ล้านบาท ( ) 3. 11 – 15 ล้านบาท  
 ( ) 4. 15 – 20 ล้านบาท ( ) 5. มากกว่า 20 ล้านบาท

10. จำนวนใบขนสินค้าขาเข้าเฉลี่ยในแต่ละเดือนของบริษัทท่าน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 6 ใบขน ( ) 2. 6 – 10 ใบขน ( ) 3. 11 – 20 ใบขน  
 ( ) 4. 21 – 30 ใบขน ( ) 5. 31 – 40 ใบขน ( ) 6. มากกว่า 40 ใบขน

11. รูปแบบบริการการขนส่งที่ใช้ในการนำเข้าที่บริษัทท่านใช้เป็นประจำมากที่สุด

- ( ) 1. การขนส่งทางเรือ ( ) 2. การขนส่งทางอากาศ ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. มูลค่าการส่งออกของบริษัทท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ( ) 2. 5 – 10 ล้านบาท ( ) 3. 11 – 15 ล้านบาท  
 ( ) 4. 15 – 20 ล้านบาท ( ) 5. มากกว่า 20 ล้านบาท

13. จำนวนใบขนสินค้าขาออกเฉลี่ยในแต่ละเดือนของบริษัทท่าน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 6 ใบขน ( ) 2. 6 – 10 ใบขน ( ) 3. 11 – 20 ใบขน  
 ( ) 4. 21 – 30 ใบขน ( ) 5. 31 – 40 ใบขน ( ) 6. มากกว่า 40 ใบขน

14. รูปแบบบริการการขนส่งที่ใช้ในการส่งออกที่บริษัทท่านใช้เป็นประจำมากที่สุด

- ( ) 1. การขนส่งทางเรือ ( ) 2. การขนส่งทางอากาศ ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

15. ท่านใช้บริการตัวแทนออกของในการดำเนินพิธีการศุลกากรหรือไม่

- ( ) 1. ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ.....ของการดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งหมด  
 ( ) 2. ไม่ใช้บริการ (จบการทำแบบสอบถาม)

16. ปัจจุบันท่านใช้บริการตัวแทนออกของกี่บริษัท

- ( ) 1. 1-2 บริษัท ( ) 2. 3 – 4 บริษัท ( ) 3. มากกว่า 4 บริษัท

17. สาขาของตัวแทนออกของที่ท่านใช้บริการมีที่ตั้งสำนักงานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. จังหวัดลำพูน ( ) 2. จังหวัดเชียงใหม่  
 ( ) 3. กรุงเทพฯ ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ

- ( ) 1. กรรมการผู้จัดการ ( ) 2. ผู้จัดการฝ่าย/แผนกนำเข้า-ส่งออก  
 ( ) 3. ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี-การเงิน ( ) 4. ผู้จัดการทั่วไป  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเพียงใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของ โปรดระบุความสำคัญ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผลิตภัณฑ์/บริการ</b>					
1. การดำเนินพิธีการทางศุลกากร					
2. การคำนวณภาษีขาเข้า-ขาออก					
3. การขนส่งสินค้า					
4. บริการด้านขายระหว่างเรือ					
5. บริการเคลียร์ของให้ลูกค้า					
6. จัดทำเรื่องสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การขอคืนอากรตาม มาตรา 19 ทวิ, การขอคืนภาษีอากร					
7. การประกันภัยสินค้า					
8. ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ					
9. พัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
10. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
11. ตอบสนองและแก้ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ราคา</b>					
1. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสม					
2. ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น					
3. ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น					
4. ระยะเวลาในการให้เครดิต					
5. มีการต่อรองราคาได้					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อื่นๆ(โปรดระบุ) .....					
<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. มีบริการรับ-ส่งเอกสาร ไปยังสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด เช่น ธนาคาร บริษัท					
2. สถานประกอบการของผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
3. ตั้งอยู่ใกล้ท่าเรือ หรือด่านศุลกากร					
4. มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการใช้บริการ					
5. มีพนักงานมาติดต่อให้บริการ					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1.มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร และหน่วยงาน ราชการต่างๆที่มีความเกี่ยวข้อง กับการนำเข้า-ส่งออก					
2. มีการลงโฆษณาตามนิตยสาร/วารสาร					
3. มีเว็บไซต์ในการนำเสนอข้อมูล					
4. จัดหมายเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการ					
5. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
6. ให้ส่วนลดราคา					
7. มีการให้ของขวัญ					
8. มีการบริจาคเพื่อร่วมกิจกรรมของบริษัท					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากร หรือ พนักงาน					
1. มีความรู้ความเข้าใจในระบบการค้าระหว่างประเทศ					
2. มีความรู้ เรื่องกฎเกณฑ์ด้านพิธีการศุลกากร เช่น พิธีการศุลกากร ข้อห้ามข้อกีดกันของสินค้าบางประเภท					
3. มีความรู้ระบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในรูปแบบต่างๆ และมีความรู้ทางด้านภูมิศาสตร์ของประเทศต่างๆทั่วโลก					
4. มีความรู้ ความถนัดในภาษาต่างๆ เช่นอังกฤษ/ จีน/ ญี่ปุ่น					
5. มีความรู้ในระบบการทำงานแบบโลจิสติก					
6. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำเอกสารดำเนินพิธีการศุลกากร					
7. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในระบบการทำเอกสารส่งธนาคาร เพื่อการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ					
8. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน INCOTERM					
9. มีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง					
10. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ					
11. พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย					
12. มีอธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
13. มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ					
14. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ</b>					
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2. มีบรรยากาศในสำนักงาน เช่น ตกแต่งสวยงาม สะอาด					
3. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
4. พนักงานมีการแต่งกายที่ดี					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ					
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
5. การขนส่งสินค้ามีความปลอดภัย/ สินค้าไม่เสียหาย หรือสูญหาย					
6. ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี					
7. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
8. มีการติดตามผลการดำเนินงาน					
9. ตรงต่อเวลา					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					



## ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของ

ท่านพบปัญหาจากการใช้บริการตัวแทนออกของมากน้อยเพียงใด โปรดระบุระดับของปัญหา

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร					
2. จำนวนพาหนะที่ใช้ในการขนส่งไม่เพียงพอ					
3. ไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ					
4. ไม่มีการรับประกัน หากเกิดความผิดพลาดหรือเสียหายที่เกิดจากตัวแทนออกของ					
อื่นๆ ( โปรดระบุ).....					
<b>ปัญหาด้านราคา</b>					
1. ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม					
2. การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง					
3. ระยะเวลาในการให้เครดิตไม่เหมาะสม					
อื่นๆ ( โปรดระบุ).....					
<b>ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่ตั้งไกลจากสถานที่ราชการ ไม่สะดวกในการให้บริการ					
3. เครือข่าย หรือสาขาไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการให้บริการ					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ทราบรายละเอียดในการให้บริการ					
2. ไม่มีการเสนอบริการของพนักงานกับลูกค้า					
3. ไม่มีการเสนอบริการทางโทรศัพท์และเข้าพบเพื่อให้รายละเอียด					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินพิธีการศุลกากร					
2. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการทำงานกับหน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก					
3. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในระบบการค้าระหว่างประเทศ					
4. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการจัดทำเอกสารการชำระเงิน					
5. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และคำปรึกษา					
6. พนักงานไม่มีความสามารถในการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย					
7. พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ					
8. พนักงานแก้ปัญหาให้ลูกค้าล่าช้า					
9. พนักงานไม่ซื่อสัตย์					
10. พนักงานไม่สนใจที่จะรักษาสีทธิประโยชน์ของลูกค้า					
11. พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ จึงล่าช้า					

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีปัญหาขัดข้องบ่อย					
2. อาคารสถานที่ไม่สะอาด					
3. ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
4. การจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารไม่เป็นระเบียบ					
อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย					
2. ระบบการขนส่งล่าช้า					
3. ระบบการขนส่งไม่ปลอดภัย					
4. ระบบการจัดทำเอกสารล่าช้า					
5. ระบบการเก็บข้อมูลลูกค้าไม่ปลอดภัย/ไม่น่าไว้วางใจ					
6. ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
7. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนิตา สุราสา
วัน เดือน ปี เกิด	18 มีนาคม 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโกสุมพิทยาศรค์ จ.มหาสารคาม ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกวางแผนการผลิต บริษัทอิมพีเรียลพอทเทอร์รี่จำกัด พ.ศ. 2543 – 2547 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศ บริษัทบางกอกเบอรี่จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved