



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม .....

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ส่งออกในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของ  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้  
จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น  
ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณา จากท่าน ในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ  
และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นางสาวชนิกานต์ ปัญโญนนท์

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ( ) ชาย      2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) 20-29 ปี

2. ( ) 30-39 ปี

3. ( ) 40-49 ปี

4. ( ) 50-59 ปี

5. ( ) ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. ( ) 1-5 ปี      2. ( ) 6-10 ปี

3. ( ) 11-15 ปี      4. ( ) 16-20 ปี

5. ( ) ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

4. ตำแหน่งงานของท่าน
1. ( ) เจ้าของกิจการ
  2. ( ) กรรมการผู้จัดการ
  3. ( ) ผู้จัดการฝ่ายส่งออก
  4. ( ) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน
  5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. ประเภทของธุรกิจ
1. ( ) อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ
  2. ( ) อุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ
  3. ( ) อุตสาหกรรมเครื่องหนัง
  4. ( ) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
  5. ( ) อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์
  6. ( ) อุตสาหกรรมแปรรูปไม้
  7. ( ) อุตสาหกรรมเกษตร
  8. ( ) อุตสาหกรรมอาหาร
  9. ( ) อุตสาหกรรมอื่นๆ โปรดระบุ.....
  10. ( ) ผู้จัดจำหน่ายธุรกิจประเภท.....
  11. ( ) ผู้ค้าปลีกธุรกิจประเภท.....
  12. ( ) ผู้ค้าส่งธุรกิจประเภท.....
6. ยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน
1. ( ) ต่ำกว่า 500,000 บาท
  2. ( ) 500,000 – 1,000,000 บาท
  3. ( ) 1,000,001 – 5,000,000 บาท
  4. ( ) 5,000,001 – 10,000,000 บาท
  5. ( ) มากกว่า 10,000,000 บาท
7. ลูกค้าหลักของธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ใน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) เอเชีย 2. ( ) ยุโรป
  3. ( ) อเมริกา 4. ( ) ตะวันออกกลาง
  5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ธุรกิจของท่านใช้บริการ **ด้านการค้าต่างประเทศ** กับสถาบันการเงินใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
  2. ( ) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  3. ( ) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
  4. ( ) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
  5. ( ) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
  6. ( ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน)
  7. ( ) EXIM-BANK
  8. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ประเภทบริการ**ด้านการค้าต่างประเทศ (ด้านการส่งออก)** ที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ( ) บริการแจ้งเลตเตอร์ออฟเครดิต
  2. ( ) บริการเรียกเก็บหรือรับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้เลตเตอร์ออฟเครดิต
  3. ( ) บริการส่งตั๋วหรือรับซื้อตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บไปยังต่างประเทศ
  4. ( ) บริการเงิน โอนเข้าเพื่อชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ
  5. ( ) บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก
  6. ( ) บริการจองอัตราแลกเปลี่ยนซื้อล่วงหน้า
  7. ( ) บริการอื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ลักษณะการใช้บริการ**ด้านการค้าต่างประเทศ**ของธุรกิจ
1. ( ) ใช้บริการเป็นประจำ เนื่องจากมียอดการส่งออกเป็นประจำ
  2. ( ) ใช้บริการเป็นครั้งคราว เนื่องจากมียอดการส่งออกเป็นบางครั้งหรือตามฤดูกาล
  3. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ส่งออกในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน

1. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านการค้า  
ต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์อย่างไร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. ชื่อเสียงของธนาคาร					
2. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การค้าต่างประเทศด้านการส่งออก					
3. เทคโนโลยีในการให้บริการทันสมัย					
4. ธนาคารได้รับรางวัลในด้านการเป็นผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศที่ดีที่สุดของประเทศไทย					
5. มีการให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
6. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
7. มีผู้ชำนาญการด้านการค้าต่างประเทศไปให้คำปรึกษาถึงสถานที่ทำงานของลูกค้า เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาด้านการค้าต่างประเทศและต้องการคำแนะนำ					
8. มีการแจ้งอัตราแลกเปลี่ยนประจำวันให้กับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วยระบบอัตโนมัติ					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อต่ำกว่าธนาคารอื่น					
2. อัตราแลกเปลี่ยนสูงกว่าธนาคารอื่น					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำกว่าธนาคารอื่น					
4. วงเงินที่ธนาคารให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. สามารถต่อรองอัตราแลกเปลี่ยนได้					
6. สามารถต่อรองขอลดอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการได้					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน/ที่บ้าน					
2. จำนวนสาขาที่ทำธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศมีมาก					
3. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน					
4. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง					
5. สถานที่จอดรถสะดวก					
6. สามารถทำธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้					
7. ติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดง่าย					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. การโฆษณาโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต					
2. มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการค้าต่างประเทศอย่างครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
3. มีผู้ชำนาญการด้านการค้าต่างประเทศไปนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการถึงสถานที่ทำงานของลูกค้า					
4. พนักงานที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศมีอัธยาศัยไมตรีดี					
5. เป็นสปอนเซอร์การจัดงานที่เกี่ยวกับการส่งออก					
6. มีการจัดทำคู่มือส่วนลดค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้า					
7. มีการแจกของให้แก่ลูกค้าในช่วงเทศกาลสำคัญ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. มีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านการค้าต่างประเทศแก่ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
9. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำประโยชน์เพื่อสังคม เช่น การบริจาคเสื้อผ้าให้แก่เด็กผู้ยากไร้					

2. จงเรียงลำดับ (โดยระบุตัวเลขหน้าข้อความ) : เหตุผลสำคัญที่ท่านใช้ บริการด้านการค้าต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก (มากที่สุด = 1, ปานกลาง = 2, น้อย = 3)

- ..... 1. ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่ใช้บริการอยู่ก่อน
- ..... 2. พนักงานธนาคารชักชวน
- ..... 3. ต้องการใช้บริการกับธนาคารชั้นนำที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
- ..... 4. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำกว่าธนาคารอื่น
- ..... 5. อัตราแลกเปลี่ยนสามารถต่อรองได้
- ..... 6. อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อต่ำกว่าธนาคารอื่น
- ..... 7. มีวงเงินสินเชื่ออยู่กับธนาคารแห่งนี้มาก่อนแล้ว
- ..... 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับ ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1. การบริการไม่มีความหลากหลายและครบวงจร					
2. ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก ไม่มีความปลอดภัย					
3. ธนาคารไม่ได้รับรางวัลในด้านการเป็นผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศที่ดีที่สุดของประเทศไทย					
4. มีการให้บริการที่ผิดพลาด ไม่ครบถ้วน					
5. มีการให้บริการที่ล่าช้า					
6. ไม่มีผู้ชำนาญการด้านการค้าต่างประเทศไปให้คำปรึกษา ถึงสถานที่ทำงานของลูกค้า เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาด้านการค้าต่างประเทศและต้องการคำแนะนำ					
7. ไม่มีการแจ้งอัตราแลกเปลี่ยนประจำวันให้กับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วยระบบอัตโนมัติ					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่น					
2. อัตราแลกเปลี่ยนต่ำกว่าธนาคารอื่น					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงกว่าธนาคารอื่น					
4. วงเงินที่ธนาคารให้ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
5. ไม่สามารถต่อรองอัตราแลกเปลี่ยนได้					
6. ไม่สามารถต่อรองขอลดอัตราค่าธรรมเนียมได้					



ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับ ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน	ระดับของปัญหา				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารตั้งอยู่ไกลสถานที่ทำงาน/ที่บ้าน					
2. จำนวนสาขาที่ทำธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศมี น้อย					
3. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน					
4. ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
5. ไม่สามารถทำธุรกรรมด้านการค้าต่างประเทศผ่านทาง อินเทอร์เน็ตได้					
6. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7. การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ไม่สะดวก เช่น โทรติด ยาก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. ไม่มีการโฆษณาโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต					
2. ไม่มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการค้า ต่างประเทศอย่างครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
3. ไม่มีผู้ชำนาญการด้านการค้าต่างประเทศไปนำเสนอ ผลิตภัณฑ์และบริการถึงสถานที่ทำงานของลูกค้า					
4. พนักงานที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศไม่มี อัธยาศัยไมตรีที่ดี					
5. ไม่ได้เป็นสปอนด์เซอร์การจัดงานที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งออก					
6. ไม่มีการจัดทำคู่มือส่วนลดค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้า					
7. ไม่มีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านการค้า ต่างประเทศแก่ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการด้านการค้า ต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน	ระดับของปัญหา				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
8. ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำประโยชน์เพื่อสังคม เช่น การบริจาคเสื้อผ้าให้แก่เด็กผู้ยากไร้					
9. ไม่มีการส่งจดหมายตรงและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-MAIL) ให้กับลูกค้าเพื่อแจ้งรายการส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น การให้คูปองส่วนลดค่าธรรมเนียม การจัดงานสัมมนาแก่ผู้ส่งออก					
10. ไม่มีการแจกของให้แก่ลูกค้าในช่วงเทศกาลสำคัญ					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวชนนิกานต์ ปัญโญนนท์
วัน เดือน ปีเกิด	23 กรกฎาคม 2525
ประวัติการศึกษา	- มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543 - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2547-2549 พนักงานธนาคารประจำศูนย์บริการการค้า ต่างประเทศ – ลำพูน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา นิคมอุตสาหกรรมลำพูน - พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน พนักงานธนาคารประจำศูนย์บริการการค้า ต่างประเทศ – เชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ