

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และโอกาสนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. กิจการของบริษัทจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด [] 4
 - 1. อุตสาหกรรมการเกษตร
 - 2. อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ
 - 3. อุตสาหกรรมอาหาร
 - 4. อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์
 - 5. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
 - 6. อุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ
 - 7. อุตสาหกรรมแปรรูปไม้
 - 8. อุตสาหกรรมเครื่องหนัง
 - 9. อุตสาหกรรมอื่นๆ โปรดระบุ.....
2. เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทเป็นจำนวนเท่าใด [] 5
 - 1. ไม่เกิน 20 ล้านบาท
 - 2. 21 -70 ล้านบาท
 - 3. 71-120 ล้านบาท
 - 4. 121-200 ล้านบาท
 - 5. มากกว่า 200 ล้านบาท
3. ยอดขายของบริษัทเฉลี่ยต่อเดือนประมาณเท่าใด [] 6
 - 1. ไม่เกิน 10 ล้านบาท
 - 2. 11 -40 ล้านบาท
 - 3. 41-70 ล้านบาท
 - 4. 71-100 ล้านบาท
 - 5. มากกว่า 100 ล้านบาท

4. ตลาดประเทศคู่ค้าของบริษัทคือประเทศใด []7
- 1. ญี่ปุ่น
 - 2. ไต้หวัน
 - 3. เกาหลี
 - 4. อเมริกา
 - 5. อื่นๆโปรดระบุ ประเทศ.....
5. บริษัทของท่านมีการร่วมทุนกับนักลงทุนชาวไทยหรือไม่อย่างไร []8
- 1. ปัจจุบันกำลังร่วมทุนกับนักลงทุนชาวไทยอยู่
 - 2. กำลังเจรจาร่วมทุนและ/หรือมีโครงการที่จะร่วมทุนในอนาคต
 - 3. เคยมีการร่วมทุนแต่ปัจจุบันเลิกไปแล้ว
 - 4. เคยมีโครงการแต่ไม่เป็นผล
 - 5. ไม่เคยมีการร่วมทุนกับนักลงทุนไทย
6. จำนวนของนักลงทุนชาวไทยที่มีอำนาจในการตัดสินใจทางด้านการดำเนินงานของ บริษัทมีกี่ท่าน []9
- 1. จำนวน 1 ท่าน
 - 2. จำนวน 2 ท่าน
 - 3. จำนวน 3 ท่าน
 - 4. มากกว่า 3 ท่าน
 - 5. ไม่มีผู้ร่วมลงทุนชาวไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัท
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

7. บริษัทเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศผ่านสถาบันการเงินประเภทใด [] 10
- 1. ธนาคารพาณิชย์ของไทย
 - 2. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 - 3. ธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศ
 - 4. บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม
8. บริษัทมีการรับนโยบายเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากสถาบันการเงินที่กำหนด โดยบริษัทแม่ในต่างประเทศหรือไม่ [] 11
- 1. มี โดยบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าจะเป็นผู้กำหนดทั้งหมด (ถ้าตอบข้อนี้ไม่ต้องตอบข้อ 9)
 - 2. มี แต่บริษัทก็สามารถเลือกใช้บริการสถาบันการเงินอื่นควบคู่ไปด้วยได้เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง
 - 3. ไม่มี บริษัทมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศแต่เพียงผู้เดียว
9. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินดังกล่าวคือใคร [] 12
- 1. กรรมการผู้จัดการใหญ่
 - 2. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
 - 3. ผู้จัดการแผนกนำเข้าและ/หรือผู้ส่งออก
 - 4. ผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน
 - 5. อื่นๆ โปรดระบุ -----

10. บริษัทให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่อไปนี้อย่างไรในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร

10.1 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
1. ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและผู้บริหารของธนาคาร						[] 13
2. บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือให้คำแนะนำให้ใช้บริการ						[] 14
3. ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก						[] 15

10.2 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
1. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง						[] 16
2. การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ						[] 17
3. การเป็นธนาคารที่มีความเป็นไทย และเป็นที่น่าภาคภูมิใจ						[] 18

10.3 ปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
1. การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย						[] 19
2. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร						[] 20
3. ระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส						[] 21

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
4. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม						[] 22
5. การบริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ได้รับบริการตรงตามความต้องการและทันเวลา						[] 23
6. มนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองของพนักงาน						[] 24
7. วงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าตามที่ต้องการและเหมาะสม						[] 25
8. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากธนาคารอย่างเพียงพอ ทันสมัย และเข้าใจง่าย						[] 26

10.4 ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
1. คำแนะนำของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม						[] 27
2. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร						[] 28
3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ						[] 29

10.5 อื่นๆ โปรดระบุ

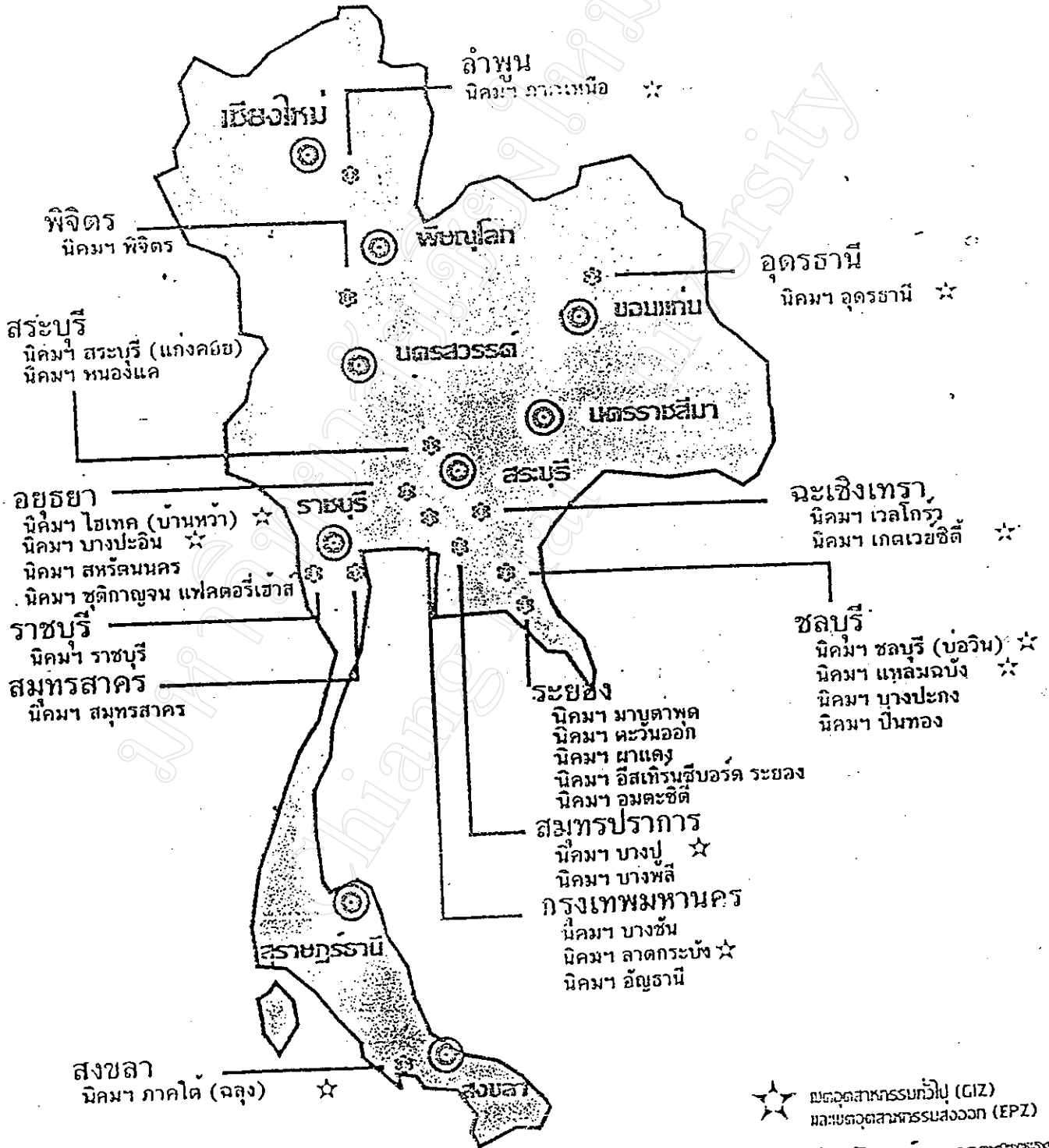
ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกใช้บริการ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	
1.						[] 30
2.						[] 31
3.						[] 32

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการ
ธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

11. ในการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ บริษัทพบปัญหาอะไรบ้าง

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สถานที่ให้บริการของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ						[] 33
2. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้						[] 34
3. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ						[] 35
4. ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป						[] 36
5. การให้บริการไม่มีความหลากหลายและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจร						[] 37
6. ข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย						[] 38
7. ไม่มีระบบการบริหารการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ISO9002						[] 39
8. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยน						[] 40
9. ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารที่ล่าช้า						[] 41
10. ระบบ IT และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านการค้าไม่ครบถ้วน ไม่น่าเชื่อถือและเข้าใจยาก						[] 42

แผนที่แสดงที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม ที่เปิดดำเนินการแล้ว



- ☆ เขตอุตสาหกรรมทั่วไป (GIZ) และเขตอุตสาหกรรมส่งออก (EPZ)
- ◎ บริเวณส่งเสริมการลงทุนระยะ 7 ปี
- ⚙️ ที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรม

คำนิยามของ "นิคมอุตสาหกรรม"

- เขตพื้นที่ที่มีกฎหมายรองรับให้เป็นพื้นที่เพื่อประกอบอุตสาหกรรม และกิจการอื่นซึ่งต่อเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
- เขตพื้นที่ซึ่งมีความพร้อมด้านระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ฯลฯ ซึ่งพร้อมให้ผู้ลงทุนตั้งโรงงานได้ทันที
- เขตพื้นที่ซึ่งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจะได้รับสิทธิประโยชน์ สิ่งจูงใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามพระราชบัญญัติ กนอ. และได้รับเพิ่มเติมมากขึ้นสำหรับโครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
- เขตพื้นที่ซึ่งจะได้รับบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานของรัฐ คือ กนอ. ดูแลให้บริการตลอดไป

กำรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

หน้าที่หลัก (Main Function)

การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม

- การจัดเตรียมที่ดินพร้อมระบบสาธารณูปโภค

หน้าที่สนับสนุน (Supporting Function)

การให้สิทธิประโยชน์

การให้สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนอุตสาหกรรม

เพื่อบรรลุถึงนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจ

สังคม และสิ่งแวดล้อม

ความสำเร็จของการพัฒนานิคมอุตสาหกรรม

ก. ในปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้วดังต่อไปนี้

- จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมขึ้นแล้ว 26 แห่ง ทั่วทุกภูมิภาค
- มีโรงงานประมาณ 1,700 โรงงาน
- คนงานประมาณ 400,000 คน
- คาดว่าภายใน 5 ปีจะมีนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นประมาณ 50 แห่งทั่วประเทศ

นิคมอุตสาหกรรมกับการพัฒนาประเทศ

1. อุตสาหกรรมภายในประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงจากประกอบอุตสาหกรรม เพื่อทดแทนการนำเข้ามาเป็นการผลิตเพื่อส่งออก นิคมอุตสาหกรรมจึงทวีความสำคัญในการช่วยขยายตลาดของสินค้าส่งออกสู่ตลาดโลก
2. นิคมอุตสาหกรรมมีจุดแข็งที่สามารถดึงดูดนักลงทุนเข้ามาประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม
 - สิทธิประโยชน์
 - การจัดพื้นที่
 - ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง
 - การบริการที่โปร่งใสและเบ็ดเสร็จครบวงจร (ONE STOP SERVICE)
3. ความพร้อมทางด้านระบบสาธารณูปโภค ระบบกำจัดน้ำเสียส่วนกลางและระบบกำจัดกากอุตสาหกรรม
4. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกลไกของรัฐในการจัดตั้งโรงงานรวมถึงการควบคุมดูแลที่มีประสิทธิภาพ
5. นิคมอุตสาหกรรม จำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงพื้นฐานหลัก 2 ประการ คือ
 - การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่จะสนองความต้องการของผู้ประกอบการให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด
 - ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและการบริการที่เป็นแล้วยังเป็นการดูแลให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชนันท์สิริ สายเป่า
วัน เดือน ปีเกิด	29 สิงหาคม 2515
ประวัติการศึกษา	- มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2532 - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน พนักงานธนาคารประจำศูนย์บริการการค้า ต่างประเทศ – เชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ