

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร” ได้เสนอเป็น 3 ส่วน ในรูปของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจของบริษัท ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้ง จำนวนเงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ ยอดขายต่อปี ประเทศคู่ค้าของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้านการดำเนินงาน และ การใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับสถาบันการเงินต่าง ๆ (ตารางที่ 1-11)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (ตารางที่ 12-18)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ประกอบด้วย การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก และไม่น่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย ระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า ขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป และเครือข่ายของธนาคารไม่เพียงพอในการให้บริการแก่บริษัท (ตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัญหา โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการธุรกิจ และยอดขายต่อปี (ตารางที่ 20-51)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ประธานกรรมการ	-	-
กรรมการผู้จัดการ	13	15.90
หุ้นส่วนผู้จัดการ	-	-
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	30	36.60
อื่นๆ	39	47.50
รวม	82	100.00

(หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ แผนก/ฝ่ายต่างประเทศ/บัญชีการเงิน)

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่ แผนก ฝ่ายต่างประเทศ บัญชีการเงิน มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาเป็นผู้อำนวยการ ผู้จัดการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 และเป็นกรรมการผู้จัดการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
การเกษตร	7	8.40
เคมีภัณฑ์ พลาสติก	18	22.00
อาหาร	19	23.20
ผลิตชิ้นส่วน และอุปกรณ์	9	11.00
อิเล็กทรอนิกส์	3	3.70
ผ้า และสิ่งทอ	15	18.30
เครื่องหนัง	1	1.20
อื่น ๆ	10	12.20
รวม	82	100.00

(หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจเครื่องสำอาง นำเข้าอะไหล่ และธุรกิจบริการ)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ ทำธุรกิจเกี่ยวกับอาหารมากที่สุด จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือธุรกิจ เคมีภัณฑ์ พลาสติก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 ธุรกิจผ้า และสิ่งทอ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.30 ธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง

การจดทะเบียนก่อตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมหาชนจำกัด	2	2.45
บริษัทจำกัด	78	95.10
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	2	2.45
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะธุรกิจ เป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมาคือ บริษัทมหาชนจำกัดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.45 และห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.45

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ล้านบาท	30	36.60
21 – 70 ล้านบาท	16	19.50
71 – 120 ล้านบาท	20	24.40
121 – 200 ล้านบาท	6	7.30
มากกว่า 200 ล้านบาท	10	12.20
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 20 ล้านบาทมากที่สุด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ ระหว่าง 70 – 120 ล้านบาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.40 ระหว่าง 21 – 70 ล้านบาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.50 มากกว่า 200 ล้านบาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20 และระหว่าง 121 – 200 ล้านบาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	2	2.40
5 - 10 ปี	22	26.80
11 - 15 ปี	49	59.80
16 - 20 ปี	8	9.80
21 ปีขึ้นไป	1	1.20
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจมา ระยะเวลา ระหว่าง 11 - 15 ปีมากที่สุด จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมาคือ ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 22 ราย คิดร้อยละ 26.80 ระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.80 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.40 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ ปี 2545

ยอดขายต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 ล้านบาท	27	32.90
100 – 200 ล้านบาท	6	7.30
201 – 300 ล้านบาท	14	17.20
301 – 400 ล้านบาท	12	14.60
401 – 500 ล้านบาท	6	7.30
มากกว่า 500 ล้านบาท	17	20.70
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ ปี 2545 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท มากที่สุด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาคือ มากกว่า 500 ล้านบาท จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 ช่วง 201 – 300 ล้านบาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.20 ช่วง 301 – 400 ล้านบาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.60 ช่วง 100 – 200 และช่วง 401 – 500 ล้านบาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศคู่ค้าของ
ธุรกิจ

ประเทศคู่ค้าของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เอเชีย	38	46.30
ยุโรป	26	31.70
อเมริกา	14	17.10
ตะวันออกกลาง	4	4.90
อื่นๆ	-	-
รวม		100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศคู่ค้าของธุรกิจ เป็นประเทศ
ในแถบเอเชียมากที่สุด จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ ยุโรป จำนวน 26 ราย คิด
เป็นร้อยละ 31.70 อเมริกา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.10 และตะวันออกกลาง จำนวน 4 ราย
คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการร่วมทุนกับนักลงทุน

การร่วมทุนกับนักลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นนักลงทุนไทยทั้งหมด	70	85.40
เป็นชาวต่างชาติทั้งหมด	-	-
ทั้งนักลงทุนไทย และชาวต่างชาติ	12	14.60
อื่น ๆ	-	-
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการร่วมทุนกับนักลงทุน เป็นนักลงทุนไทยทั้งหมดมากที่สุด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.40 และร่วมลงทุนระหว่างนักลงทุนไทยกับชาวต่างชาติ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.60

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอำนาจตัดสินใจ ในการดำเนินงานของธุรกิจ

การตัดสินใจในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
นักลงทุนไทย	73	89.00
นักลงทุนชาวต่างชาติ	1	1.20
นักลงทุนชาวไทย และชาวต่างชาติ	8	9.80
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอำนาจตัดสินใจในการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นนักลงทุนไทยมากที่สุด จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ ทั้งลงทุนไทย และนักลงทุนชาวต่างชาติ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.80 และเป็นชาวต่างชาติ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินที่ใช้บริการ

สถาบันการเงินที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	40	48.80
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	25	30.50
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	6	7.30
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	6	7.30
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	1	1.20
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	3	3.70
Exim-Bank	-	-
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม	1	1.20
อื่น ๆ	-	-
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถาบันการเงินที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ คือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.50 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.70 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนโยบายการเลือกใช้
บริการด้านการค้าต่างประเทศ

นโยบายการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี บริษัทแม่ หรือคู่ค้าเป็นผู้กำหนด	5	6.10
มี แต่บริษัทสามารถเลือกใช้บริการ	6	7.30
ไม่มี บริษัทเลือกใช้บริการเอง	71	86.60
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตามนโยบายการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากสถาบันการเงิน หรือบริษัทคู่ค้า หรือบริษัทแม่มากที่สุด จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ มี แต่บริษัทสามารถเลือกใช้บริการได้เอง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30 และบริษัทแม่ หรือบริษัทคู่เป็นผู้กำหนด จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.10

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความหลากหลายของการให้บริการ	7 (8.5%)	36 (43.9%)	37 (45.1%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	3.59	มาก	4
มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	19 (23.2%)	26 (31.7%)	37 (45.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.78	มาก	3
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	12 (14.6%)	45 (54.9%)	25 (30.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.84	มาก	2
ได้รับบริการได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	23 (28.0%)	46 (56.1%)	13 (15.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.12	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ได้รับบริการได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการมีการพัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และมีความหลากหลายของการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	27 (32.9%)	42 (51.2%)	13 (15.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.17	มาก	3
อัตราดอกเบี้ย	34 (41.5%)	38 (46.3%)	10 (12.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.29	มาก	1
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	28 (34.1%)	45 (54.9%)	9 (11.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.23	มาก	2
อัตราส่วนลดพิเศษ	19 (23.2%)	50 (61.0%)	10 (12.2%)	2 (2.4%)	1 (1.2%)	4.02	มาก	4
วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการ และเหมาะสม	18 (22.0%)	41 (50.0%)	23 (28.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.94	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.13	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราส่วนลดพิเศษ และวงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้ามีความต้องการ และเหมาะสม

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	27 (32.9%)	29 (35.4%)	26 (31.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.01	มาก	1
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	6 (7.3%)	50 (61.0%)	22 (26.8%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	3.71	มาก	2
สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย	7 (8.5%)	42 (51.2%)	31 (37.8%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	3.66	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และสถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย	6 (7.3%)	49 (59.8%)	27 (32.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.74	มาก	1
คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ส่งออก	4 (4.9%)	39 (47.6%)	35 (42.7%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	3.52	มาก	2
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	1 (1.2%)	34 (41.5%)	43 (52.4%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	3.39	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55	มาก	

ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย (3.74) คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	26 (31.7%)	51 (62.2%)	5 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.26	มาก	2
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน	19 (23.2%)	45 (54.9%)	16 (19.5%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	3.99	มาก	5
พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	43 (52.4%)	32 (39.0%)	3 (3.7%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	4.39	มาก	1
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหน้า	27 (32.9%)	48 (58.5%)	7 (8.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.24	มาก	3
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	15 (18.3%)	56 (68.3%)	11 (13.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.05	มาก	4
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	17 (20.7%)	47 (57.3%)	18 (22.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.99	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	43 (52.4%)	30 (36.6%)	5 (6.1%)	4 (4.9%)	0 (0.0%)	4.37	มาก	1
การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	16 (19.5%)	47 (57.3%)	19 (23.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.96	มาก	4
ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ	30 (36.6%)	45 (54.9%)	7 (8.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.28	มาก	2
มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	17 (20.7%)	48 (58.5%)	17 (20.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.00	มาก	3
ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ	14 (17.1%)	42 (51.2%)	26 (31.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.85	มาก	6
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	15 (18.3%)	44 (53.7%)	23 (28.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.90	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	25 (30.5%)	44 (53.7%)	13 (15.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.15	มาก	1
เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	15 (18.3%)	48 (58.5%)	19 (23.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.95	มาก	2
เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ	20 (24.4%)	38 (46.3%)	22 (26.8%)	2 (2.4%)	40 (0.0%)	3.93	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.01	มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทุกปัจจัย มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของธุรกิจ จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการที่มีขีด จำกัด ไม่ครบวงจร	4 (4.9%)	9 (11.0%)	37 (45.1%)	30 (36.6%)	2 (2.4%)	2.79	ปานกลาง	6
พบข้อผิดพลาดในการให้ บริการบ่อย	6 (7.3%)	12 (14.6%)	39 (47.6%)	23 (28.0%)	2 (2.4%)	2.96	ปานกลาง	1
ค่าธรรมเนียม และอัตรา ดอกเบี้ยของธนาคารไม่ เหมาะสม	2 (2.4%)	14 (17.1%)	48 (58.5%)	14 (17.1%)	4 (4.9%)	2.95	ปานกลาง	2
สถานที่ไม่สะดวกในการ ติดต่อใช้บริการ	6 (7.3%)	10 (12.2%)	36 (43.9%)	28 (34.1%)	2 (2.4%)	2.88	ปานกลาง	5
พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ	0 (0.0%)	14 (17.1%)	46 (56.1%)	20 (24.4%)	2 (2.4%)	2.88	ปานกลาง	5
ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้า ใจยาก และไม่น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย	2 (2.4%)	10 (12.2%)	43 (52.4%)	23 (28.0%)	4 (4.9%)	2.79	ปานกลาง	6
ระบบการสื่อสาร และ จัดส่งเอกสารล่าช้า	2 (2.4%)	20 (24.4%)	29 (35.4%)	29 (35.4%)	2 (2.4%)	2.89	ปานกลาง	4
ขั้นตอน และเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับบริการ มากเกินไป	0 (0.0%)	18 (22.0%)	40 (48.8%)	22 (26.8%)	2 (2.4%)	2.90	ปานกลาง	3
เครือข่ายของธนาคารไม่ เพียงพอในการให้บริการ	0 (0.0%)	8 (9.8%)	37 (45.1%)	34 (41.5%)	3 (3.7%)	2.61	ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม						2.85	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ซึ่งมีค่าในระดับความสำคัญปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาที่พบมีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ ดังนี้ พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, multi-pointed shapes. The entire central design is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ประเภทธุรกิจ การจดทะเบียนก่อตั้ง เงินทุน จดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินงาน และยอดขายต่อปี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
มีความหลากหลายของการให้บริการ	3.77 มาก	3.50 มาก	3.59 มาก	3.59 มาก
มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.23 มาก	3.53 มาก	3.82 มาก	3.78 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.77 มาก	3.90 มาก	3.82 มาก	3.84 มาก
ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	4.38 มาก	4.03 มาก	4.10 มาก	4.12 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 มาก	3.74 มาก	3.83 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ และอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญด้านการได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	4.38 มาก	4.30 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก
อัตราดอกเบี้ย	4.46 มาก	4.23 มาก	4.28 มาก	4.29 มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	4.62 มากที่สุด	4.40 มาก	3.97 มาก	4.23 มาก
อัตราส่วนลดพิเศษ	4.08 มาก	4.17 มาก	3.90 มาก	4.02 มาก
วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการ และเหมาะสม	4.23 มาก	3.93 มาก	3.85 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 มาก	4.21 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.46 มาก	3.70 มาก	4.10 มาก	4.01 มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.77 มาก	3.69 มาก	3.69 มาก	3.71 มาก
สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย	4.08 มาก	3.64 มาก	3.64 มาก	3.66 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มาก	3.63 มาก	3.81 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ทุกตำแหน่ง ให้สำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย	3.92 มาก	3.63 มาก	3.77 มาก	3.74 มาก
คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ส่งออก	3.85 มาก	3.53 มาก	3.41 ปานกลาง	3.52 มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.77 มาก	3.23 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.47 ปานกลาง	3.52 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ และอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ตำแหน่งผู้อำนวยการ ผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัยเป็นลำดับแรก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง	4.69 มากที่สุด	4.17 มาก	4.18 มาก	4.26 มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน	4.46 มาก	3.67 มาก	3.85 มาก	3.99 มาก
พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ	4.46 มาก	4.37 มาก	4.38 มาก	4.39 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหน้า	4.31 มาก	4.17 มาก	4.17 มาก	4.24 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.38 มาก	4.10 มาก	4.10 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.38 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.99 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ทุกตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยกรรมการผู้จัดการให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ส่วนตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ และอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	4.54 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.18 มาก	4.26 มาก
การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.23 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ	4.54 มากที่สุด	4.27 มาก	4.21 มาก	4.28 มาก
มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.38 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ	3.92 มาก	3.83 มาก	3.85 มาก	3.85 มาก
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	4.31 มาก	3.87 มาก	3.79 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 มาก	4.04 มาก	3.99 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ ให้

ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องเป็นลำดับแรก ส่วนอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ยรวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	4.46 มาก	4.17 มาก	4.02 มาก	4.15 มาก
เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	4.54 มาก	3.83 มาก	3.85 มาก	3.95 มาก
เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ	4.38 มาก	3.60 มาก	4.03 มาก	3.93 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46 มาก	3.87 มาก	3.97 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านภาพลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญด้านเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นลำดับแรก ส่วนอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการใช้
บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้า
ต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการ	ตำแหน่งหน้าที่			ค่าเฉลี่ย รวม
	กรรมการผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร	2.23	3.03	2.79	2.79
	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
พบข้อผิดพลาดในการให้ บริการบ่อย	2.54	2.73	3.28	2.96
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียม และอัตรา ดอกเบี้ยของธนาคารไม่ เหมาะสม	2.85	2.80	3.10	2.95
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
สถานที่ไม่สะดวกในการ ติดต่อใช้บริการ	2.69	2.87	2.95	2.88
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ	2.69	2.93	2.90	2.88
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้า ใจยาก และไม่น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย	2.54	2.77	2.74	2.79
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ระบบการสื่อสาร และ จัดส่งเอกสารล่าช้า	2.69	2.77	3.05	2.89
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ขั้นตอน และเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับกรให้บริการ มากเกินไป	2.69	2.77	3.08	2.90
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
เครือข่ายของธนาคารไม่ เพียงพอในการให้บริการ	2.54	2.53	2.69	2.61
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.61	2.82	2.95	
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญด้านค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสมเป็นลำดับแรก ผู้อำนวยการ ให้ความสำคัญต่อด้านการให้บริการที่มีขีดจำกัดไม่ครบวงจรเป็นลำดับแรก และอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้าน	21-70 ล้าน	71- 120 ล้าน	121-200 ล้าน	มากกว่า 500 ล้าน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
มีความหลากหลายของการให้บริการ	3.57 มาก	3.63 มาก	3.65 มาก	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	3.59 มาก
มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	3.97 มาก	3.81 มาก	3.80 มาก	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.78 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.97 มาก	3.88 มาก	3.80 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก	3.84 มาก
ได้รับบริการได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.20 มาก	4.12 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 มาก	3.95 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก	3.65 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยทุกตำแหน่งให้ความสำคัญด้านได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้านบาท	21-70 ล้านบาท	71- 120 ล้านบาท	121-200 ล้านบาท	มากกว่า 500 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	4.30 มาก	4.44 มาก	4.20 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	4.17 มาก
อัตราดอกเบี้ย	4.30 มาก	4.69 มากที่สุด	4.30 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	4.33 มาก	4.44 มาก	4.20 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.23 มาก
อัตราส่วนลดพิเศษ	3.90 มาก	4.25 มาก	4.15 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.02 มาก
วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการ และเหมาะสม	4.07 มาก	4.19 มาก	3.90 มาก	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 มาก	4.40 มาก	4.15 มาก	3.53 มาก	3.88 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก สำหรับธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 21-70 ล้านบาท และ 71-120 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ส่วนธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 121-200 และมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอัตราส่วนลดพิเศษ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้านบาท	21-70 ล้านบาท	71- 120 ล้านบาท	121-200 ล้านบาท	มากกว่า 500 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.23 มาก	4.13 มาก	3.90 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	4.01 มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.80 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.71 มาก
สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย	3.90 มาก	3.44 ปานกลาง	3.80 มาก	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.66 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 มาก	3.77 มาก	3.83 มาก	3.22 ปานกลาง	3.53 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 - มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก ยกเว้น ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 121-200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารที่อยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 20 ล้านบาท	21-70 ล้านบาท	71-120 ล้านบาท	121-200 ล้านบาท	มากกว่า 500 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย	3.83 มาก	4.13 มาก	3.60 มาก	3.67 มาก	3.20 ปานกลาง	3.74 มาก
คำแนะนำของผู้ประกอบ การธุรกิจนำเข้า ส่งออก	3.53 มาก	3.88 มาก	3.45 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.52 มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.30 ปานกลาง	3.63 มาก	3.45 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 มาก	3.88 มาก	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน โดยธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 - 120 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย เป็นลำดับแรก สำหรับธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 121-200 ล้านบาท และมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย และคำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออก เป็นลำดับแรก ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้าน	21-70 ล้าน	71- 120 ล้าน	121-200 ล้าน	มากกว่า 500 ล้าน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.37 มาก	4.44 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.26 มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน	4.13 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	3.99 มาก
พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ	4.27 มาก	4.50 มากที่สุด	4.40 มาก	4.33 มาก	4.60 มากที่สุด	4.39 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.27 มาก	4.31 มาก	4.05 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.24 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.03 มาก	4.25 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.17 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.99 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 มาก	4.25 มาก	4.10 มาก	3.99 มาก	4.03 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21 - มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อพนักงาน

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๐
658
๒/๑๗/๕๗ c.๕

มีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ เป็นลำดับแรก และทุนจดทะเบียน 121-200 ล้านบาท ยังให้ความสำคัญในด้านพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นลำดับแรกอีกด้วย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้าน	21-70 ล้าน	71-120 ล้าน	121-200 ล้าน	มากกว่า 500 ล้าน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	4.23 มาก	4.63 มากที่สุด	4.25 มาก	4.67 มากที่สุด	4.40 มาก	4.37 มาก
การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.03 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	3.96 มาก
ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ	4.30 มาก	4.63 มากที่สุด	4.10 มาก	4.67 มากที่สุด	3.80 มาก	4.28 มาก
มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.10 มาก	4.31 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ	3.93 มาก	4.19 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	3.85 มาก
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	4.10 มาก	4.19 มาก	3.70 มาก	4.00 มาก	3.20 ปานกลาง	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.34 มาก	3.95 มาก	4.17 มาก	3.60 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ เป็นลำดับแรก โดยธุรกิจที่มี

ทุนจดทะเบียน 21-70 และ 121-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก สำหรับธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 71-120 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นลำดับแรก ส่วนทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก และทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้านบาท	21-70 ล้านบาท	71-120 ล้านบาท	121-200 ล้านบาท	มากกว่า 500 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	4.17 มาก	4.44 มาก	4.10 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.15 มาก
เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	4.00 มาก	4.13 มาก	3.90 มาก	3.66 มาก	3.80 มาก	3.95 มาก
เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ	4.20 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.93 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.19 มาก	3.87 มาก	3.67 มาก	3.87 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ เป็นลำดับแรก สำหรับธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21 - มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นลำดับแรกเหมือนกัน และธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 121-200 ล้านบาท ยังให้ความสำคัญด้านธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ เป็นลำดับแรกอีกด้วย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 20 ล้าน	21-70 ล้าน	71-120 ล้าน	121-200 ล้าน	มากกว่า 500 ล้าน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่มีขีดจำกัดไม่ครบวงจร	2.60 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย	2.70 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม	2.87 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ	2.87 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ	2.60 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก และไม่น่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย	2.63 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.80 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
ระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.80 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
ขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป	2.80 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
เครือข่ายของธนาคารไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.47 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม และสถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ เป็นลำดับแรก ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 21-70 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย เป็นลำดับแรก ทุนจดทะเบียน 71-120 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป เป็นลำดับแรก ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 121-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม เป็นลำดับแรก และธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย และสถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
มีความหลากหลายของการให้บริการ	3.00 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.69 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	3.59 มาก
มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.00 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	3.38 ปานกลาง	4.00 มาก	3.78 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.82 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
ได้รับบริการได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	5.00 มากที่สุด	4.05 มาก	4.10 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 มาก	3.80 มาก	3.86 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยธุรกิจที่มีระยะเวลาตั้งแต่ต่ำกว่า 5 - 20 ปี ให้ความสำคัญด้านได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรก

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.22 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก
อัตราดอกเบี้ย	5.00 มากที่สุด	4.32 มาก	4.33 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	5.00 มากที่สุด	4.31 มาก	4.31 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.23 มาก
อัตราส่วนลดพิเศษ	4.00 มาก	4.06 มาก	4.06 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.02 มาก
วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการ และเหมาะสม	5.00 มากที่สุด	4.06 มาก	4.06 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80 มากที่สุด	4.04 มาก	4.20 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับทุกด้านเท่ากัน ยกเว้นอัตราส่วนลดพิเศษ สำหรับธุรกิจที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจ 5-15 ปี ให้ความสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ระยะเวลา 16-20 ปี ให้ความสำคัญด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอัตราส่วนลดพิเศษ เป็นลำดับแรก ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	4.02 มาก	3.75 มาก	4.01 มาก	4.01 มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	2.00 น้อย	3.77 มาก	3.76 มาก	3.63 มาก	3.71 มาก	3.71 มาก
สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย	2.00 น้อย	3.59 มาก	3.78 มาก	3.50 มาก	3.66 มาก	3.66 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33 น้อย	3.83 มาก	3.85 มาก	3.63 มาก	4.33 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นระยะเวลาดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย	4.00 มาก	3.77 มาก	3.73 มาก	3.63 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก
คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ส่งออก	5.00 มากที่สุด	3.32 ปานกลาง	3.61 มาก	3.13 ปานกลาง	4.00 มาก	3.52 มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก	3.37 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	4.00 มาก	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.55 มาก	3.57 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการต่ำกว่า 5 - 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นระยะเวลา 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยระยะเวลาดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญด้านคำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออก เป็นลำดับแรก สำหรับ 5-20 ปี ให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย เป็นลำดับแรก ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	4.29 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.26 มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน	2.00 น้อย	3.68 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.99 มาก
พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	5.00 มากที่สุด	4.36 มาก	4.35 มาก	4.63 มากที่สุด	4.00 มาก	4.39 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.27 มาก	4.38 มาก	4.00 มาก	4.24 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.00 มาก	3.91 มาก	4.08 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	3.00 ปานกลาง	3.95 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.99 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.02 มาก	4.20 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง

พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นลำดับแรก สำหรับระยะเวลา 5-20 ปี ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้านเป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลา
ที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	5.00 มากที่สุด	4.18 มาก	4.39 มาก	4.63 มากที่สุด	4.00 มาก	4.37 มาก
การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.00 มาก	3.95 มาก	3.96 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.31 มาก	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	4.28 มาก
มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.00 มาก	3.82 มาก	4.06 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ	5.00 มากที่สุด	3.68 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	4.00 มาก	3.68 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 มากที่สุด	3.90 มาก	4.09 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นระยะเวลาดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ระยะเวลาต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่ำเสมอ และความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ เป็นลำดับแรกเท่ากัน สำหรับระยะเวลา 5-20 ปี ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลา
ที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	4.00 มาก	4.23 มาก	4.16 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	4.15 มาก
เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	4.00 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	3.95 มาก
เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ	4.00 มาก	3.91 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.03 มาก	4.05 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาคำเนินการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยระยะเวลาดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี สำหรับระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรกเท่ากัน ส่วนระยะเวลา 5-20 ปี ให้ความสำคัญด้านเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นลำดับแรก

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ

ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการ	ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร	5.00 มากที่สุด	2.73 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	4.00 มาก	2.79 ปานกลาง
พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย	5.00 มากที่สุด	3.14 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก	2.96 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก	2.95 ปานกลาง
สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ	5.00 มากที่สุด	2.82 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	4.00 มาก	2.88 ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ	4.00 มาก	2.86 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	4.00 มาก	2.88 ปานกลาง
ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้า ใจยาก และไม่น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย	5.00 มากที่สุด	2.86 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.13 น้อย	4.00 มาก	2.79 ปานกลาง
ระบบการสื่อสาร และ จัดส่งเอกสารล่าช้า	5.00 มากที่สุด	3.09 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	4.00 มาก	2.89 ปานกลาง
ขั้นตอน และเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ มากเกินไป	4.00 มาก	3.05 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก	2.90 ปานกลาง
เครือข่ายของธนาคารไม่ เพียงพอในการให้บริการ แก่บริษัท	4.00 มาก	2.73 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.63 ปานกลาง	4.00 มาก	2.61 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56 มากที่สุด	2.93 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	4.00 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการธุรกิจ ระยะเวลาต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร พบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก และไม่น่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย และระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า เป็นลำดับแรก สำหรับระยะเวลา 5-20 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยระยะเวลา 5-10 ถัดมาให้ความสำคัญด้านพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย เป็นลำดับแรก ส่วนระยะเวลา 11-15 ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม สำหรับระยะเวลา 16-20 ปี ให้ความสำคัญด้านสถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ ส่วนระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกด้าน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
มีความหลากหลายของการให้บริการ	3.44 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.86 มาก	4.08 มาก	3.67 มาก	3.53 มาก	3.59 มาก
มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	3.89 มาก	3.33 ปานกลาง	4.14 มาก	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.78 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.89 มาก	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก	4.17 มาก	3.67 มาก	3.65 มาก	3.84 มาก
ได้รับบริการได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	4.15 มาก	4.17 มาก	4.29 มาก	3.83 มาก	4.33 มาก	4.06 มาก	4.12 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.38 ปานกลาง	4.07 มาก	4.02 มาก	3.75 มาก	3.68 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก ยกเว้น 100-200 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ เป็นอันดับแรก ยอดขาย 301-400 ล้านบาท ความสำคัญด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปี ตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านราคา	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการ	4.56 มากที่สุด	4.00 มาก	4.29 มาก	4.08 มาก	3.67 มาก	3.76 มาก	4.17 มาก
อัตราดอกเบี้ย	4.48 มาก	4.67 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.17 มาก	3.67 มาก	4.29 มาก	4.29 มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	4.37 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	4.17 มาก	3.67 มาก	4.23 มาก	4.23 มาก
อัตราส่วนลดพิเศษ	4.07 มาก	3.00 ปานกลาง	4.29 มาก	4.08 มาก	3.67 มาก	4.02 มาก	4.02 มาก
วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้า ตามความต้องการ และ เหมาะสม	4.19 มาก	3.67 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.33 ปานกลาง	3.94 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 มาก	3.87 มาก	4.26 มาก	4.08 มาก	3.60 มาก	4.02 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 100-300 ล้านบาท และมากกว่า 500 ล้านบาท โดยให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 301-400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 401-500 ล้านบาท โดยให้ความสำคัญด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ อัตราดอกเบี้ย และอัตราส่วนลดพิเศษ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	4.44 มาก	3.83 มาก	4.00 มาก	3.58 มาก	3.67 มาก	3.82 มาก	4.01 มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.93 มาก	3.33 ปานกลาง	3.86 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	3.35 ปานกลาง	3.71 มาก
สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย	3.81 มาก	3.00 ปานกลาง	3.86 มาก	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.53 มาก	3.66 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 มาก	3.39 ปานกลาง	3.90 มาก	3.69 มาก	3.56 มาก	3.57 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นยอดขายต่อปี 100-200 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 100-300 ล้านบาท และมากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก สำหรับยอดขาย 301-400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่กว้างขวางสะอาด และทันสมัย เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 401-500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถเพียงพอ เป็นลำดับแรก

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปี ตามงบสรรพากร

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย	3.96 มาก	3.83 มาก	3.57 มาก	3.58 มาก	4.00 มาก	3.53 มาก	3.74 มาก
คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า ส่งออก	3.59 มาก	3.67 มาก	3.43 ปานกลาง	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.52 มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.57 มาก	3.58 มาก	3.33 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.39 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 มาก	3.61 มาก	3.52 มาก	3.64 มาก	3.55 มาก	3.31 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นยอดขายต่อปีมากกว่า 500 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยยอดขายต่อปีต่ำกว่า 100-200 ล้านบาท และ 401 – มากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย เป็นลำดับแรก และยอดขายต่อปี 201-400 ล้านบาท ยังให้ความสำคัญการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เป็นลำดับแรก

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.41 มาก	4.33 มาก	4.14 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก	4.24 มาก	4.26 มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน	4.19 มาก	2.67 ปานกลาง	4.00 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.18 มาก	3.99 มาก
พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ	4.44 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	4.33 มาก	4.33 มาก	4.71 มากที่สุด	4.39 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.37 มาก	3.67 มาก	4.29 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก	4.35 มาก	4.24 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.22 มาก	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	4.06 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	4.26 มาก	3.17 ปานกลาง	3.86 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก	3.99 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 มาก	3.53 มาก	4.07 มาก	4.14 มาก	4.06 มาก	4.23 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยยอดขายต่อปีต่ำกว่า 100 ล้านบาท และ 301-มากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ เป็นลำดับแรก สำหรับธุรกิจที่มียอดขายต่อปี 100-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก และยอด

ขายต่อปี 201-300 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	4.41 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	4.77 มากที่สุด	4.37 มาก
การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.04 มาก	3.67 มาก	4.14 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก
ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ	4.41 มาก	4.17 มาก	4.43 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	4.18 มาก	4.28 มาก
มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	4.19 มาก	3.67 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	4.00 มาก	3.67 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	3.59 มาก	3.85 มาก
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	4.15 มาก	3.33 ปานกลาง	3.86 มาก	3.58 มาก	4.00 มาก	3.94 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 มาก	3.75 มาก	4.11 มาก	3.88 มาก	4.11 มาก	4.02 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยต่ำกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ ยอดขายต่อปี และ 100-300 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 301-400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน สม่่าเสมอ และมีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับแรก ส่วนยอดขายต่อปี 400 - มากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขาย
ต่อปีตามงบสรรพากร

หน่วย : ล้านบาท

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง	4.15 มาก	4.33 มาก	4.29 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก	4.15 มาก
เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	3.96 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก
เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ	4.26 มาก	3.83 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.71 มาก	3.93 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.05 มาก	4.19 มาก	3.94 มาก	3.67 มาก	3.82 มาก	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยยอดขายต่อปีต่ำกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับด้านเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ยอดขายต่อปี 100-200 ล้านบาท และ 301-500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นลำดับแรก สำหรับยอดขาย 201-200 และมากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ

หน่วย : ล้านบาท

ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการ	ยอดขายต่อปี						ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 100	101-200	201-300	301-400	401-500	มากกว่า 500	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
การให้บริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร	2.92 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
พบข้อผิดพลาดในการให้ บริการบ่อย	3.15 ปานกลาง	3.67 มาก	2.86 ปานกลาง	2.42 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียม และอัตรา ดอกเบี้ยของธนาคารไม่ เหมาะสม	3.15 ปานกลาง	3.67 มาก	2.86 ปานกลาง	2.17 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
สถานที่ไม่สะดวกในการ ติดต่อใช้บริการ	3.37 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้า ใจยาก และไม่น่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
ระบบการสื่อสาร และ จัดส่งเอกสารล่าช้า	3.11 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
ขั้นตอน และเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับกรให้บริการ มากเกินไป	2.96 ปานกลาง	3.50 มาก	3.14 ปานกลาง	2.17 น้อย	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
เครือข่ายของธนาคารไม่ เพียงพอในการให้บริการ	2.78 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.43 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.81 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ระดับความสำคัญ มากที่สุด 4.50-5.00 มาก 3.50-4.49 ปานกลาง 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจที่จำแนกตามยอดขายต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นยอดขายต่อปี 301-400 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ เป็นลำดับแรก 100-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม และระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า เป็นลำดับแรกเช่นกัน 201-300 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมากเกินไป เป็นลำดับแรก 301-400 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่มีขีดจำกัดไม่ครบวงจร ระบบเทคโนโลยีที่ใช้เข้าใจยาก และไม่น่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย ระบบการสื่อสาร และจัดส่งเอกสารล่าช้า และเครือข่ายของธนาคารไม่เพียงพอในการให้บริการแก่บริษัท เป็นลำดับแรก ยอดขาย 401-500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย ค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่เหมาะสม สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ และพนักงานขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ เป็นลำดับแรก ส่วนมากกว่า 500 ล้านบาท ให้ความสำคัญด้านพนักงานขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ เป็นลำดับแรก