

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 90 ราย สามารถแบ่งผลการศึกษาข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติและแปลความหมายของข้อมูล สามารถสรุปได้ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 10) ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบของกิจการ ทุนจดทะเบียน สินค้าส่งออกของกิจการ รายได้ต่อเดือนของกิจการ ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ รูปแบบการขนส่งสินค้าไปยังต่างประเทศของกิจการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 11 - 18) ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่ง เช่นการติดต่อธุรกรรมกันมาเป็นเวลานาน การเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัทผู้ส่งออก เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ตารางที่ 19 - 25)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ (ตารางที่ 26 - 40)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	31.10
หญิง	62	68.90
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.90 และเป็นเพศชายจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.10 จากทั้งหมด 90 ราย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30	14	15.60
31 – 40	37	41.10
41 – 50	30	33.30
มากกว่า 50	9	10.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.10 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.60 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 ราย คิดเป็น 10.00 จากทั้งหมด 90 ราย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	53	58.90
ผู้จัดการ	31	34.40
อื่น ๆ	6	6.70
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.40 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 6 ราย ได้แก่ รองกรรมการผู้จัดการ จำนวน 4 ราย เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก 2 ราย จากทั้งหมด 90 ราย

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	26	28.90
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21	23.30
บริษัทจำกัด	43	47.80
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบของกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือรูปแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.90 และรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	23	25.60
1 – 5 ล้านบาท	49	54.40
มากกว่า 5 ล้านบาท	18	20.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินทุนจดทะเบียนธุรกิจอยู่ระหว่าง 1 – 5 ล้านบาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ มีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.60 และมีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าส่งออกของกิจการ

สินค้าส่งออก	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	2	2.20
ผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน	57	63.30
ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	17	18.90
ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน	9	10.00
เครื่องประดับและอัญมณี	5	5.60
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาคือสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์จากผ้า ฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.90 ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 เครื่องประดับและอัญมณี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.60 และ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกิจการ

รายได้ต่อเดือนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	16	17.80
100,000 – 500,000 บาท	37	41.10
500,001 – 1,000,000 บาท	18	20.00
1,000,001 – 1,500,000 บาท	3	3.30
มากกว่า 1,500,000 บาท	16	17.80
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนของกิจการระหว่าง 100,000 – 500,000 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 100,000 บาท และมากกว่า 1,500,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 1,000,001 - 1,500,000 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการ

ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30,000 บาท	9	10.00
30,000 – 150,000 บาท	21	23.30
150,001 – 300,000 บาท	23	25.60
300,001 – 450,000 บาท	12	13.30
มากกว่า 450,000 บาท	25	27.80
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการมากกว่า 450,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 150,001 - 300,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.60 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,000 - 150,000 บาท จำนวน 21 ราย คิด

เป็นร้อยละ 23.30 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 300,001 - 450,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30
 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00

**ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนิน
 กิจการจนถึงปัจจุบัน**

ระยะเวลาตั้งแต่ดำเนินกิจการ จนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	22	24.40
5 – 10 ปี	34	37.80
11 – 15 ปี	14	15.60
มากกว่า 15 ปี	20	22.20
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน ระหว่าง 5 – 10 ปี
 จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 22
 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.40 ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ
 22.20 ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.60

**ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการส่งออกสินค้า
 ไปยังต่างประเทศ**

รูปแบบการส่งสินค้าออกไปยัง ต่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ทางเครื่องบิน	42	33.07
ทางเรือ	85	66.93
รวม	127	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการขนส่งสินค้าไปยังต่างประเทศโดยทางเรือ
 จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.93 ทางเครื่องบิน จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.07

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกใน
จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการขนส่งครบวงจรหลาย รูปแบบ เช่น ทางรถยนต์ ทางอากาศ ทาง ทะเล	29 (32.22)	40 (44.45)	18 (20.00)	2 (2.22)	1 (1.11)	4.04 มาก	5
ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น Express Services, Door-to-Door Services	26 (28.90)	40 (44.45)	20 (22.21)	1 (1.11)	3 (3.33)	3.94 มาก	7
มาตรฐานของการให้บริการบรรจุหีบห่อ	39 (43.33)	26 (28.90)	21 (23.33)	2 (2.22)	2 (2.22)	4.09 มาก	4
มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ	46 (51.11)	41 (45.56)	3 (3.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 มาก	1
มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย	46 (51.11)	32 (35.56)	10 (11.11)	1 (1.11)	1 (1.11)	4.34 มาก	2
การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้า พิเศษ	43 (47.78)	31 (34.44)	15 (16.67)	0 (0.00)	1 (1.11)	4.28 มาก	3
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า	25 (27.77)	41 (45.56)	24 (26.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 มาก	6
การให้บริการประกันภัยสินค้า	31 (34.44)	35 (38.90)	21 (23.33)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.04 มาก	5
รวม						4.15 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 –
3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีบริการรับ - ส่งถึงสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อันดับรองลงมา ได้แก่ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และการให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการกำหนดราคาค่าบริการขนส่งที่เป็นมาตรฐาน	35 (38.90)	32 (35.55)	22 (24.44)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.12 มาก	2
มีส่วนลดเงินสด	24 (26.67)	21 (23.33)	29 (32.23)	12 (13.33)	4 (4.44)	3.54 มาก	6
ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน	32 (35.56)	34 (37.78)	19 (21.11)	5 (5.55)	0 (0.00)	4.03 มาก	3
มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร	41 (45.56)	34 (37.78)	12 (13.33)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.26 มาก	1
ราคาต่ำกว่าบริษัทตัวแทนอื่น ๆ	21 (23.33)	24 (26.67)	37 (41.12)	5 (5.55)	3 (3.33)	3.61 มาก	5
มีการต่อรองราคาได้	25 (27.77)	28 (31.12)	28 (31.12)	5 (5.55)	4 (4.44)	3.72 มาก	4
	รวม					3.88 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจน เป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 อันดับรองลงมา ได้แก่ มีการกำหนดราคาค่าบริการขนส่งที่เป็นมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และให้ระยะเวลาในการชำระเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้า อย่างพอเพียง	17 (18.89)	33 (36.67)	34 (37.78)	5 (5.55)	1 (1.11)	3.67 มาก	3
มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	20 (22.21)	32 (35.55)	31 (34.44)	7 (7.80)	0 (0.00)	3.72 มาก	2
มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่	30 (33.33)	37 (41.12)	19 (21.11)	1 (1.11)	3 (3.33)	4.00 มาก	1
รวม						3.80 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อันดับรองลงมา ได้แก่ มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	8 (8.89)	38 (42.21)	35 (38.90)	8 (8.89)	1 (1.11)	3.49 ปานกลาง	2
การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก	12 (13.33)	33 (36.67)	33 (36.67)	10 (11.11)	2 (2.22)	3.48 ปานกลาง	3
มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	4 (4.44)	26 (28.89)	40 (44.45)	17 (18.89)	3 (3.33)	3.12 ปานกลาง	4
การให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ	4 (4.44)	15 (16.67)	43 (47.78)	19 (21.11)	9 (10.00)	2.84 ปานกลาง	5
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	21 (23.33)	21 (23.33)	34 (37.78)	14 (15.56)	0 (0.00)	3.54 มาก	1
รวม						3.29 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อันดับรองลงมา ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง	37 (41.10)	31 (34.40)	17 (18.90)	5 (5.60)	0 (0.00)	4.11 มาก	7
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี	38 (42.22)	37 (41.12)	11 (12.22)	4 (4.44)	0 (0.00)	4.21 มาก	4
พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า	52 (57.78)	23 (25.56)	12 (13.33)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.38 มาก	1
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	39 (43.33)	33 (36.67)	13 (14.45)	4 (4.44)	1 (1.11)	4.17 มาก	6
มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	38 (42.22)	32 (35.55)	17 (18.90)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.17 มาก	6
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	45 (50.00)	25 (27.78)	16 (17.78)	3 (3.33)	1 (1.11)	4.22 มาก	3
พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	42 (46.66)	35 (38.90)	8 (8.89)	4 (4.44)	1 (1.11)	4.26 มาก	2
ความสะดวกในการติดต่อพนักงานไม่ซับซ้อน	39 (43.33)	33 (36.67)	14 (15.56)	3 (3.33)	1 (1.11)	4.18 มาก	5
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร	44 (48.89)	28 (31.11)	13 (14.45)	4 (4.44)	1 (1.11)	4.22 มาก	3
รวม						4.21 มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อันดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และอันดับสาม มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน	37 (41.11)	34 (37.78)	19 (21.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 มาก	4
ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า	37 (41.11)	39 (43.33)	14 (15.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 มาก	2
มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า	39 (43.33)	33 (36.67)	16 (17.78)	2 (2.22)	0 (0.00)	4.21 มาก	3
การปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า	34 (37.78)	40 (44.44)	15 (16.67)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.19 มาก	5
ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง	53 (58.89)	23 (25.56)	11 (12.22)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.40 มาก	1
รวม						4.25 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับรองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของบริษัทขนส่งสินค้า ในด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีที่จอดรถของผู้มาติดต่อ สะดวกและเพียงพอ หรืออยู่ใกล้ บริษัทของผู้ส่งออก	27 (30.00)	40 (44.45)	22 (24.44)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.03 มาก	8
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความ น่าเชื่อถือ	43 (47.78)	34 (37.78)	12 (13.33)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.32 มาก	2
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	13 (14.45)	52 (57.77)	24 (26.67)	1 (1.11)	0 (0.00)	3.86 มาก	10
มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ ทันสมัย	30 (33.33)	40 (44.45)	19 (21.11)	1 (1.11)	0 (0.00)	4.10 มาก	7
บรรยากาศภายในสำนักงานดี	19 (21.11)	34 (37.78)	33 (36.67)	3 (3.33)	1 (1.11)	3.74 มาก	11
ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย	52 (57.78)	25 (27.78)	10 (11.11)	3 (3.33)	0 (0.00)	4.40 มาก	1
ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บ สินค้า	33 (36.67)	38 (42.22)	19 (21.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 มาก	4
ระบบรักษาความปลอดภัยของ สินค้า	41 (45.56)	34 (37.78)	13 (14.44)	1 (1.11)	1 (1.11)	4.26 มาก	3
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ นำมาใช้ในการให้บริการ	25 (27.78)	46 (51.11)	16 (17.78)	2 (2.22)	1 (1.11)	4.02 มาก	9
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการ ให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่ เลือกใช้	33 (36.67)	38 (42.22)	18 (20.00)	0 (0.00)	1 (1.11)	4.13 มาก	5

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า	29 (32.22)	44 (48.89)	16 (17.78)	0 (0.00)	1 (1.11)	4.11 มาก	6
รวม						4.10 มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับรองลงมา ได้แก่ เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสัมพันธ์กับบริษัทขนส่งสินค้า เช่น บริษัทผู้ส่งออกมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศเดียวกันกับบริษัทขนส่ง	19 (21.10)	36 (40.00)	27 (30.00)	8 (8.90)	0 (0.00)	3.73 มาก	2
การเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัทผู้ส่งออก เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นหรือผู้บริหาร	11 (12.22)	18 (20.00)	40 (44.45)	13 (14.45)	8 (8.88)	3.12 ปานกลาง	4
เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย เช่น การเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพ อาจทำให้ผู้ส่งออกต้องเลือกใช้บริษัทขนส่งที่มั่นคง หรือให้ข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ ที่จะรับประกันการขนส่งของผู้ส่งออกได้	20 (22.22)	37 (41.12)	19 (21.11)	11 (12.22)	3 (3.33)	3.67 มาก	3
ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ เมื่อผู้ส่งออกสามารถส่งออกได้หลายประเทศภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ อาจจำเป็นต้องเลือกบริษัทขนส่งสินค้าที่สามารถให้บริการขนส่งไปยังประเทศเหล่านั้นได้	22 (24.44)	35 (38.89)	23 (25.56)	7 (7.78)	3 (3.33)	3.73 มาก	2

ปัจจัยด้านอื่น ๆ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เช่น การแข็งตัวของค่าเงินบาท อาจ ส่งผลให้รายรับของผู้ส่งออกลดลง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขนส่งได้	29 (32.22)	37 (41.12)	12 (13.33)	10 (11.11)	2 (2.22)	3.90 มาก	1
รวม						3.63 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อันดับรองลงมา มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบริษัทขนส่งสินค้า และข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการขนส่งมีขีดจำกัดไม่ครบวงจร	4 (4.44)	36 (40.00)	40 (44.45)	3 (3.33)	7 (7.78)	3.30 ปานกลาง	4
การให้บริการบรรจุหีบห่อไม่ได้มาตรฐาน	11 (12.21)	29 (32.23)	36 (40.0)	7 (7.78)	7 (7.78)	3.33 ปานกลาง	3
ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ	16 (17.78)	32 (35.55)	24 (26.67)	10 (11.11)	8 (8.89)	3.42 ปานกลาง	2
ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ	15 (16.67)	32 (35.55)	28 (31.11)	8 (8.89)	7 (7.78)	3.44 ปานกลาง	1
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ	9 (10.00)	33 (36.67)	29 (32.23)	12 (13.32)	7 (7.78)	3.28 ปานกลาง	5
ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า	16 (17.77)	28 (31.11)	24 (26.67)	9 (10.00)	13 (14.45)	3.28 ปานกลาง	5
รวม						3.34 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อันดับรองลงมา ได้แก่ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และการให้บริการบรรจุหีบห่อไม่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาทางด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม	20 (22.20)	32 (35.60)	23 (25.60)	12 (13.30)	3 (3.30)	3.60 มาก	1
ระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป	12 (13.30)	32 (35.60)	32 (35.60)	12 (13.30)	2 (2.20)	3.44 ปานกลาง	3
ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร	21 (23.33)	33 (36.68)	21 (23.33)	4 (4.44)	11 (12.22)	3.54 มาก	2
รวม						3.53 มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อันดับรองลงมาได้แก่ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้า ไม่สะดวกในการติดต่อ เช่น ไม่มีที่ จอดรถให้แก่ผู้มาติดต่อหรืออยู่ในที่ ชุมชนที่การจราจรติดขัด	18 (20.00)	24 (26.70)	29 (32.20)	16 (17.80)	3 (3.30)	3.42 ปาน กลาง	1
ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุก สิ้นค้าอย่างพอเพียง	17 (19.00)	29 (32.20)	19 (21.10)	22 (24.40)	3 (3.30)	3.39 ปาน กลาง	2
ไม่มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทาง อินเทอร์เน็ต	7 (7.80)	26 (28.90)	29 (32.20)	18 (20.00)	10 (11.10)	3.02 ปาน กลาง	3
ไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่	16 (17.80)	33 (36.60)	18 (20.00)	16 (17.80)	7 (7.80)	3.39 ปาน กลาง	2
รวม						3.31 ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อันดับรองลงมา มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มี

ตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และไม่มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ

ปัญหาทางการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	6 (6.70)	29 (32.20)	30 (33.30)	19 (21.10)	6 (6.70)	3.11 ปานกลาง	2
ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก	5 (5.60)	29 (32.20)	31 (34.40)	19 (21.10)	6 (6.70)	3.09 ปานกลาง	3
ไม่มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	6 (6.70)	21 (23.30)	30 (33.30)	27 (30.00)	6 (6.70)	2.93 ปานกลาง	4
ไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ	4 (4.40)	16 (17.80)	33 (36.70)	27 (30.00)	10 (11.10)	2.74 ปานกลาง	5
ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	12 (13.33)	28 (31.12)	27 (30.00)	20 (22.22)	3 (3.33)	3.29 ปานกลาง	1
รวม						3.03 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อันดับรองลงมา ได้แก่ ไม่มีการ

โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านบุคลากรในการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ

ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง	23 (25.50)	35 (38.90)	15 (16.70)	14 (15.60)	3 (3.30)	3.68 มาก	1
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ	19 (21.10)	35 (38.90)	19 (21.10)	14 (15.60)	3 (3.30)	3.59 มาก	3
พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า	25 (27.80)	32 (35.60)	10 (11.10)	20 (22.20)	3 (3.30)	3.62 มาก	2
พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ	16 (17.80)	31 (34.40)	23 (25.50)	15 (16.70)	5 (5.60)	3.42 ปานกลาง	7
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอและให้บริการล่าช้า	20 (22.20)	35 (38.90)	16 (17.80)	13 (14.40)	6 (6.70)	3.56 มาก	4
พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	20 (22.20)	34 (37.80)	17 (18.90)	11 (12.20)	8 (8.90)	3.52 มาก	5

ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน	16 (17.80)	33 (36.60)	25 (27.80)	11 (12.20)	5 (5.60)	3.49 ปาน กลาง	6
รวม						3.55 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้า
ระหว่างประเทศ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า	23 (25.60)	31 (34.50)	21 (23.30)	11 (12.20)	4 (4.40)	3.64 มาก	3
ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัย ในการขนส่งสินค้า	27 (30.00)	30 (33.33)	13 (14.44)	17 (18.90)	3 (3.33)	3.68 มาก	2
ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า	20 (22.20)	35 (38.90)	16 (17.80)	15 (16.70)	4 (4.40)	3.58 มาก	4
ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาด หรือความเสียหายจากการขนส่ง ล่าช้า	37 (41.10)	18 (20.00)	16 (17.80)	14 (15.55)	5 (5.55)	3.76 มาก	1
รวม						3.67 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อันดับรองลงมา ได้แก่ ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และกระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาทางด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่ไม่มี ความน่าเชื่อถือเพียงพอ	18 (20.00)	31 (34.40)	18 (20.00)	16 (17.80)	7 (7.80)	3.41 ปานกลาง	6
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย	12 (13.30)	28 (31.10)	27 (30.00)	18 (20.00)	5 (5.60)	3.27 ปานกลาง	9
มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ไม่ ทันสมัย	11 (12.20)	31 (34.40)	26 (29.00)	18 (20.00)	4 (4.40)	3.30 ปานกลาง	8
บรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดี	5 (5.60)	30 (33.30)	30 (33.30)	22 (24.50)	3 (3.30)	3.13 ปานกลาง	10
เกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า	29 (32.20)	23 (25.50)	17 (18.90)	16 (17.80)	5 (5.60)	3.61 มาก	2
ความสะอาดของอาคารสถานที่ เก็บสินค้าไม่ดีพอ	22 (24.50)	28 (31.10)	25 (27.80)	12 (13.30)	3 (3.30)	3.60 มาก	3
ระบบรักษาความปลอดภัยของ สินค้าไม่ดีพอ	29 (32.20)	24 (26.70)	21 (23.40)	12 (13.30)	4 (4.40)	3.69 มาก	1
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการ ให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่ เลือกใช้ไม่ดี	27 (30.00)	23 (25.50)	18 (20.00)	17 (18.90)	5 (5.60)	3.56 มาก	4
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ นำมาใช้ในการให้บริการล้าสมัย	13 (14.40)	30 (33.30)	26 (29.00)	17 (18.90)	4 (4.40)	3.34 ปานกลาง	7

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่อ อำนวยความสะดวกในการขนถ่าย สินค้าไม่เพียงพอ	18 (20.00)	34 (37.80)	17 (18.90)	17 (18.90)	4 (4.40)	3.50 มาก	5
รวม						3.44 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อันดับรองลงมาได้แก่ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1. ต้องเป็นบริษัทที่สามารถวางใจได้ดีที่สุด
2. บริษัทขนส่งสินค้าต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
3. บริษัทขนส่งสินค้าต้องรักษาเวลา
4. บริษัทขนส่งสินค้าควรมีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า
5. บริษัทขนส่งสินค้าจะต้องมีมาตรฐานการบรรจุหีบห่อสินค้าของลูกค้า
6. บริษัทขนส่งสินค้าควรดูแลสินค้าด้วยความระมัดระวัง และรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อสินค้า
7. บริษัทขนส่งสินค้าควรให้ความรู้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบการขนส่งให้มากขึ้น
8. บริษัทขนส่งสินค้าควรแจ้งข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ส่งออกเป็นระยะ ๆ
9. บริษัทขนส่งสินค้าสามารถแจ้งตารางเดินเรือที่แน่นอนให้แก่ผู้ส่งออกได้
10. บริษัทขนส่งสินค้าควรมีความชัดเจนด้านราคาสามารถแจ้งราคาค่าขนส่งได้ทันที
11. บริษัทขนส่งสินค้าควรมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม
12. บริษัทขนส่งสินค้าควรมีบริการครบวงจรทั้งด้านเอกสารและการขนส่ง
13. พนักงานควรมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
14. พนักงานต้องสามารถแก้ปัญหาด้านพิธีการศุลกากรได้เป็นอย่างดี
15. พนักงานสามารถให้ข้อมูลด้านการติดต่อประสานงานได้ทันที
16. พนักงานควรติดตามดูแลเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ เช่น ใบอนุญาตส่งออกของผู้ประกอบการ
17. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสินค้าส่งออก					ค่าเฉลี่ยรวม
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขี้ผึ้งและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายผ้าไหมและสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในครัวเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การให้บริการขนส่งครบวงจรหลายรูปแบบ เช่น ทางรถยนต์ ทางอากาศ ทางทะเล	3.00 ปานกลาง	4.04 มาก	4.24 มาก	3.89 มาก	4.20 มาก	4.04 มาก
ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น Express Services, Door-to-Door Services	3.00 ปานกลาง	3.91 มาก	4.47 มาก	3.22 ปานกลาง	4.20 มาก	3.94 มาก
มาตรฐานของการให้บริการบรรจุหีบห่อ	5.00 มากที่สุด	3.91 มาก	4.41 มาก	4.00 มาก	4.80 มากที่สุด	4.09 มาก
มีบริการรับ-ส่งถึงสถานที่ประกอบการ	5.00 มากที่สุด	4.42 มาก	4.59 มากที่สุด	4.33 มาก	4.80 มากที่สุด	4.48 มาก
มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย	5.00 มากที่สุด	4.18 มาก	4.65 มากที่สุด	4.44 มาก	4.80 มากที่สุด	4.34 มาก
การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ	5.00 มากที่สุด	4.11 มาก	4.53 มากที่สุด	4.33 มาก	5.00 มากที่สุด	4.28 มาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทาง การเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่ง บ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัท ขนส่งสินค้า	5.00 มากที่สุด	3.89 มาก	4.06 มาก	4.11 มาก	4.60 มากที่สุด	4.01 มาก
การให้บริการประกันภัย สินค้า	5.00 มากที่สุด	3.93 มาก	4.18 มาก	4.11 มาก	4.40 มาก	4.04 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 มากที่สุด	4.05 มาก	4.39 มาก	4.05 มาก	4.60 มากที่สุด	4.15 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกมี 6 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ มาตรฐานของการให้บริการบรรจุหีบห่อ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า และการให้บริการประกันภัยสินค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภท ของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขี้ผึ้ง และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
มีการกำหนดราคา ค่าบริการขนส่งที่เป็น มาตรฐาน	4.00 มาก	4.05 มาก	4.35 มาก	4.00 มาก	4.40 มาก	4.12 มาก
มีส่วนลดเงินสด	3.00 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.18 มาก	3.55 มาก	3.60 มาก	3.54 มาก
ให้ระยะเวลาในการชำระ เงิน	5.00 มากที่สุด	3.84 มาก	4.47 มาก	3.89 มาก	4.60 มากที่สุด	4.03 มาก
มีการแจ้งค่าขนส่งอย่าง ชัดเจนเป็นเอกสาร	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	4.47 มาก	4.22 มาก	4.60 มากที่สุด	4.26 มาก
ราคาต่ำกว่าบริษัท ตัวแทนอื่น ๆ	4.00 มาก	3.39 ปานกลาง	4.06 มาก	3.78 มาก	4.20 มาก	3.61 มาก
มีการต่อรองราคาได้	5.00 มากที่สุด	3.46 ปานกลาง	4.29 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.72 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 มาก	3.71 มาก	4.30 มาก	3.91 มาก	4.20 มาก	3.88 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกมี 3 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร และมีการต่อรองราคาได้

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัยเท่า ๆ กันคือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน และมีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัยเท่า ๆ กันคือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน และมีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขี้ผึ้งและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายผ้าไหมและสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง	5.00 มากที่สุด	3.63 มาก	3.58 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.67 มาก
มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.00 มาก	3.70 มาก	3.70 มาก	3.44 ปานกลาง	4.40 มาก	3.72 มาก
มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่	4.00 มาก	3.96 มาก	4.12 มาก	3.89 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	3.67 มาก	4.13 มาก	3.80 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขี้ผึ้ง และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขวัญและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายผ้าไหมและสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในครัวเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.00 ปานกลาง	3.54 มาก	3.24 ปานกลาง	3.67 มาก	3.60 มาก	3.49 ปานกลาง
การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก	5.00 มากที่สุด	3.42 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.60 มาก	3.48 ปานกลาง
มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
การให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.00 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	3.00 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	4.06 มาก	3.11 ปานกลาง	3.80 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย
ด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านบุคลากร ในการให้บริการ	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขี้ผึ้ง และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
พนักงานให้คำปรึกษาและ แนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง	5.00 มากที่สุด	4.04 มาก	4.12 มาก	4.22 มาก	4.40 มาก	4.11 มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ ขั้นตอนและกระบวนการ ของการส่งออกสินค้าเป็น อย่างดี	5.00 มากที่สุด	4.12 มาก	4.29 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.21 มาก
พนักงานเดินพิธีการทาง ศุลกากรสามารถแก้ไข ปัญหาและจัดทำเอกสาร ประกอบการส่งออกได้ อย่างถูกต้องทำให้การ จัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า	5.00 มากที่สุด	4.25 มาก	4.59 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.38 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.35 มาก	4.11 มาก	4.20 มาก	4.17 มาก
มีพนักงานให้บริการ เพียงพอ	5.00 มากที่สุด	4.11 มาก	4.29 มาก	4.22 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว	5.00 มากที่สุด	4.11 มาก	4.41 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.22 มาก
พนักงานมีความเต็มใจ ให้บริการช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา	5.00 มากที่สุด	4.12 มาก	4.53 มากที่สุด	4.33 มาก	4.40 มาก	4.26 มาก

ปัจจัยด้านบุคลากร ในการให้บริการ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อ พนักงาน ไม่ซับซ้อน	4.00 มาก	4.05 มาก	4.47 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.18 มาก
พนักงานสามารถ แก้ปัญหาด้วยความ ชำนาญรวมถึง ความสามารถในการ ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร	5.00 มากที่สุด	4.10 มาก	4.35 มาก	4.33 มาก	4.60 มากที่สุด	4.22 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89 มากที่สุด	4.11 มาก	4.38 มาก	4.31 มาก	4.38 มาก	4.21 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยส่วนใหญ่เป็นอันดับแรก คือ พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และพนักงานสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดย

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า และพนักงานสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	ประเภทของสินค้าส่งออก					ค่าเฉลี่ย รวม
	ผลิตภัณฑ์ ทาง การเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
กระบวนการติดต่อสื่อสาร มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ ซ้ำซ้อน	5.00 มากที่สุด	4.18 มาก	4.12 มาก	4.33 มาก	4.20 มาก	4.20 มาก
ความถูกต้องของระเบียบ ปฏิบัติของการส่งมอบ สินค้าของบริษัทขนส่ง สินค้า	5.00 มากที่สุด	4.26 มาก	4.06 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.26 มาก
มีมาตรการด้านความ ปลอดภัยในการขนส่ง สินค้า	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	4.18 มาก	4.22 มาก	4.80 มากที่สุด	4.21 มาก
การปฏิบัติตามคำแนะนำ ของลูกค้า	4.00 มาก	4.19 มาก	4.12 มาก	4.22 มาก	4.40 มาก	4.19 มาก
ความรับผิดชอบต่อความ ผิดพลาดหรือความ เสียหายจากการขนส่ง	5.00 มากที่สุด	4.28 มาก	4.47 มาก	4.78 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.40 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80 มากที่สุด	4.21 มาก	4.19 มาก	4.38 มาก	4.48 มาก	4.25 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อันดับแรก คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วไม่ล่าช้า ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย
ด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนก
ตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทาง การเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สถานที่ตั้งของบริษัท ขนส่งสินค้าในด้านความ สะดวกในการติดต่อ เช่น มีที่จอดรถของผู้มาติดต่อ สะดวกและเพียงพอ หรือ อยู่ใกล้บริษัทของผู้ ส่งออก	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	3.76 มาก	3.89 มาก	4.40 มาก	4.03 มาก
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มี ความน่าเชื่อถือ	5.00 มากที่สุด	4.25 มาก	4.35 มาก	4.55 มากที่สุด	4.40 มาก	4.32 มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	5.00 มากที่สุด	3.81 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก	4.00 มาก	3.86 มาก
มีเครื่องมือและพาหนะ ขนส่งที่ทันสมัย	5.00 มากที่สุด	4.04 มาก	4.06 มาก	4.11 มาก	4.60 มากที่สุด	4.10 มาก
บรรยากาศภายใน สำนักงานดี	4.00 มาก	3.75 มาก	3.59 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก
ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย	5.00 มากที่สุด	4.30 มาก	4.53 มากที่สุด	4.44 มาก	4.80 มากที่สุด	4.40 มาก
ความสะอาดของอาคาร สถานที่เก็บสินค้า	5.00 มากที่สุด	4.08 มาก	4.00 มาก	4.56 มากที่สุด	4.40 มาก	4.16 มาก
ระบบรักษาความ ปลอดภัยของสินค้า	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	4.47 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก	4.26 มาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					ค่าเฉลี่ยรวม
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขวัญและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายผ้าไหมและสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ	5.00 มากที่สุด	3.96 มาก	4.12 มาก	3.89 มาก	4.20 มาก	4.02 มาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่เลือกใช้	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	3.94 มาก	4.11 มาก	4.40 มาก	4.13 มาก
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.06 มาก	4.11 มาก	4.20 มาก	4.11 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.73 มากที่สุด	4.06 มาก	4.06 มาก	4.15 มาก	4.35 มาก	4.10 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 9 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้า ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการ

ของตัวแทนขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ และอุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภท ของสินค้าส่งออก

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความสัมพันธ์กับบริษัท ขนส่งสินค้า เช่น บริษัทผู้ ส่งออกมีสำนักงานใหญ่ อยู่ในประเทศเดียวกันกับ บริษัทขนส่ง	3.00 ปานกลาง	3.77 มาก	3.71 มาก	3.33 ปานกลาง	4.40 มาก	3.73 มาก
การเปลี่ยนแปลงภายใน ของบริษัทผู้ส่งออก เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นหรือ ผู้บริหาร	4.00 มาก	3.04 ปานกลาง	3.65 มาก	2.56 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
เสถียรภาพทางการเมือง ของประเทศไทย เช่น การเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพ อาจทำให้ผู้ส่งออกต้อง เลือกใช้บริษัทขนส่งที่ มั่นคง หรือให้ข้อเสนอ พิเศษต่าง ๆ ที่จะ รับประกันการขนส่งของ ผู้ส่งออกได้	5.00 มากที่สุด	3.61 มาก	3.82 มาก	3.22 ปานกลาง	4.00 มาก	3.67 มาก

ปัจจัยด้านอื่น ๆ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขี้ยา และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ข้อตกลงการค้าเสรี ระหว่างประเทศ เมื่อผู้ ส่งออกสามารถส่งออกได้ หลายประเทศภายใต้ ข้อตกลงการค้าเสรี ระหว่างประเทศ อาจ จำเป็นต้องเลือกบริษัท ขนส่งสินค้าที่สามารถ ให้บริการขนส่งไปยัง ประเทศเหล่านั้นได้	5.00 มากที่สุด	3.67 มาก	4.05 มาก	3.11 ปานกลาง	4.00 มาก	3.73 มาก
ความผันผวนของอัตรา แลกเปลี่ยน เช่น การ แข็งตัวของค่าเงินบาท อาจส่งผลให้รายรับของผู้ ส่งออกลดลง ส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ บริษัทขนส่งได้	5.00 มากที่สุด	3.98 มาก	3.82 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40 มาก	3.61 มาก	3.81 มาก	3.11 ปานกลาง	3.84 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย และความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่งสินค้า และความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่งสินค้า

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนก ตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสินค้าส่งออก					ค่าเฉลี่ยรวม
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขี้ผึ้ง และของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในครัวเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การให้บริการขนส่งมีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร	3.00 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.53 มาก	3.44 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
การให้บริการบรรจุหีบห่อไม่ได้มาตรฐาน	3.00 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ	5.00 มากที่สุด	3.33 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.56 มาก	4.00 มาก	3.42 ปานกลาง
ความปลอดภัยและทันสมัยของตู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.65 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.44 ปานกลาง
พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ	5.00 มากที่สุด	3.14 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก	3.28 ปานกลาง
ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า	5.00 มากที่สุด	3.25 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	4.20 มาก	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 มาก	3.26 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.73 มาก	3.34 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ และไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ และความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านราคา	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขวัญและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายผ้าไหม ลีงทอ	เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	3.60 มาก
ระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.88 มาก	3.11 ปานกลาง	3.60 มาก	3.44 ปานกลาง
ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก	3.54 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 มาก	3.43 ปานกลาง	3.76 มาก	3.59 มาก	3.67 มาก	3.53 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านราคา ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป และไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยปัญหาย่อยที่

ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่าง
ประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขั้ว และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และ สิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปล ผล	
สถานที่ตั้งของตัวแทน ขนส่งสินค้าไม่สะดวกใน การติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอด รถให้แก่ผู้มาติดต่อหรือ อยู่ในที่ชุมชนที่การจราจร ติดขัด	5.00 มากที่สุด	3.37 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.89 มาก	3.40 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ไม่มีพื้นที่ในการจอด รถบรรทุกสินค้าอย่าง พอเพียง	5.00 มากที่สุด	3.33 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.56 มาก	3.60 มาก	3.39 ปานกลาง
ไม่มีการติดต่อธุรกรรม ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.00	2.98 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
ไม่มีตัวแทนให้บริการใน พื้นที่	5.00 มากที่สุด	3.33 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75 มากที่สุด	3.25 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.61 มาก	3.40 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 –
3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ ไม่มีพื้นที่ในการจอร์รถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีพื้นที่ในการจอร์รถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีพื้นที่ในการจอร์รถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขี้ผึ้งและของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	5.00 มากที่สุด	3.12 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก	5.00 มากที่สุด	3.05 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.09 ปานกลาง
ไม่มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.00 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.56 มาก	3.20 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง
ไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ	3.00 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	3.00 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.53 มาก	3.44 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 มาก	2.99 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และไม่มีกรเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ
ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่าง
ประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านบุคลากร ในการให้บริการ	ประเภทของสินค้าส่งออก					ค่าเฉลี่ย รวม
	ผลิตภัณฑ์ ทาง การเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่ง บ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปล ผล	
พนักงานขาดความรู้ความ เข้าใจในการให้คำปรึกษา และแนะนำลูกค้าอย่าง ถูกต้อง	5.00 มากที่สุด	3.63 มาก	3.82 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.68 มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ ขั้นตอนและกระบวนการ ของการส่งออกสินค้าไม่ เพียงพอ	5.00 มากที่สุด	3.60 มาก	3.47 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.60 มาก	3.59 มาก
พนักงานเดินพิธีการทาง ศุลกากรไม่สามารถแก้ไข ปัญหาและจัดทำเอกสาร ประกอบการได้อย่าง ถูกต้องทำให้การจัดส่ง สินค้านำเข้า	5.00 มากที่สุด	3.54 มาก	3.71 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก	3.62 มาก
พนักงานไม่มีความ น่าเชื่อถือ	5.00 มากที่สุด	3.35 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.56 มาก	3.20 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
มีพนักงานให้บริการไม่ เพียงพอ และให้บริการ ล่าช้า	5.00 มากที่สุด	3.46 ปานกลาง	3.71 มาก	3.44 ปานกลาง	3.80 มาก	3.56 มาก

ปัญหาด้านบุคลากร ในการให้บริการ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่ง บ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ ในบ้านเรือน	เครื่องประ ดับและ อัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
พนักงานไม่มีความเต็มใจ ให้บริการช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา	5.00 มากที่สุด	3.46 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.56 มาก	3.80 มาก	3.52 มาก
ความซ้ำซ้อนในการติดต่อ พนักงาน	4.00 มาก	3.44 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.67 มาก	3.80 มาก	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.86 มากที่สุด	3.50 มาก	3.58 มาก	3.52 มาก	3.66 มาก	3.55 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 6 ปัจจัย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า และความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 4 ปัจจัย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และ ความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของ
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่าง
ประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขั้วถั่ว และของ ตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และ สิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิกและ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
กระบวนการติดต่อสื่อสาร ล่าช้า	5.00 มากที่สุด	3.58 มาก	3.53 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	3.64 มาก
ไม่มีมาตรการด้านความ ปลอดภัยในการขนส่ง สินค้า	5.00 มากที่สุด	3.51 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	3.60 มาก	3.68 มาก
ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ของลูกค้า	4.00 มาก	3.54 มาก	3.53 มาก	3.78 มาก	3.60 มาก	3.58 มาก
ความรับผิดชอบต่อความ ผิดพลาดหรือความ เสียหายจากการขนส่ง ล่าช้า	5.00 มากที่สุด	3.67 มาก	4.00 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก	3.76 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75 มากที่สุด	3.58 มาก	3.77 มาก	3.84 มาก	3.60 มาก	3.67 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับ
ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยปัญหาย่อยที่

ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า และความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยทุก ๆ ปัญหาย่อยมีความสำคัญเป็นอันดับแรกเท่ากัน คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออก

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ผลิตภัณฑ์จากไม้ของขี้วัว และของตกแต่งบ้าน	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน	เครื่องประดับและอัญมณี	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่ไม่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ	3.00 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.78 มาก	3.20 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัยมากที่สุด	5.00	3.23 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ไม่ทันสมัยมากที่สุด	5.00	3.23 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.56 มาก	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
บรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดีมาก	4.00	3.11 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้ามากที่สุด	5.00	3.46 ปานกลาง	3.65 มาก	4.11 มาก	3.80 มาก	3.61 มาก
ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอมากที่สุด	5.00	3.53 มาก	3.53 มาก	3.89 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอมากที่สุด	5.00	3.56 มาก	3.76 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.69 มาก

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	ประเภทของสินค้าส่งออก					
	ผลิตภัณฑ์ ทาง การเกษตร	ผลิตภัณฑ์ จากไม้ ของขวัญ และของ ตกแต่ง บ้าน	ผลิตภัณฑ์ จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ	ผลิตภัณฑ์ เซรามิก และ เครื่องใช้ใน บ้านเรือน	เครื่องประดับ และอัญมณี	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ไม่ดี	5.00 มากที่สุด	3.49 ปานกลาง	3.71 มาก	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	3.56 มาก
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการล่าสมัย	5.00 มากที่สุด	3.28 ปานกลาง	3.53 มาก	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าไม่เพียงพอ	5.00 มากที่สุด	3.39 ปานกลาง	3.59 มาก	3.89 มาก	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70 มากที่สุด	3.37 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.67 มาก	3.32 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสินค้าส่งออกให้ความสำคัญกับปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 โดยปัญหาย่อยที่ทำให้ความสำคัญอันดับแรก มี 8 ปัจจัย คือ อุปกรณ์สำนักงานล่าสมัย มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ไม่ทันสมัย เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของตัวแทนขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ไม่ดี ระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศที่นำมาใช้ให้บริการล่าสมัย และอุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าไม่เพียงพอ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญ และของตกแต่งบ้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นผลิตภัณฑ์เซรามิกและเครื่องใช้ในบ้านเรือน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสินค้าส่งออกเป็นเครื่องประดับและอัญมณี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า และระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ