

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการกำหนดขอบเขตของการศึกษา และการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออก จำนวน 100 ตัวอย่าง เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาแจ้งผลการศึกษาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งแปลความหมายของข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีร้อยละ(ตารางที่ 3 – ตารางที่ 18)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีร้อยละ(ตารางที่ 19 – ตารางที่ 23)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน(ตารางที่ 24 – ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของผู้ส่งออก ในด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ส่งออกในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน(ตารางที่ 27 – ตารางที่ 28)

ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคในการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4.2 การวิเคราะห์ความต้องการทราบข้อมูลหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ตารางที่ 3      แสดงถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ	จำนวน	อัตราส่วน
ชาย	21	21.0
หญิง	79	79.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4 แสดงถึงตำแหน่งในกิจการผู้ส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	อัตราส่วน
เจ้าของกิจการ	45	45.0
หัวหน้าฝ่ายบัญชีหรือการเงิน	29	29.0
หัวหน้าฝ่ายการตลาด	19	19.0
ตำแหน่งอื่นๆ	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน หัวหน้าฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ 19.0 ตามลำดับ ตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการทั่วไป สมุหบัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี และเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 5 แสดงถึงอายุการทำงานในกิจการผู้ส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุการทำงานในกิจการ	จำนวน	อัตราส่วน
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.0
1-5 ปี	36	36.0
6-10 ปี	29	29.0
มากกว่า 10 ปี	33	33.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานในกิจการ 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา อายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ตั้งแต่ 6-10 ปี และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 29.0 และ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเภทสินค้าหลักที่ส่งออก

ประเภทสินค้าหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ผัก ผลไม้และอาหารกระป๋อง	5	5.0
เฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้	23	23.0
ของชำร่วย เครื่องประดับบ้าน	18	18.0
เครื่องประดับ อัญมณี เครื่องเงิน	11	11.0
เสื้อผ้า สิ่งทอ	15	15.0
เซรามิก เครื่องปั้นดินเผา	14	14.0
เครื่องหนัง	4	4.0
ดอกไม้ประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์กระดาษสา	8	8.0
อื่นๆ ได้แก่ของใช้ในครัว สมุนไพรสดกลิ่น	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออกประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือผลิตและจำหน่ายของชำร่วย เครื่องประดับบ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.0 เสื้อผ้าสิ่งทอ คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 7 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามรูปแบบ  
 ค่าเนนกิจการของผู้ส่งออก

รูปแบบการดำเนินกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	65	65.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ	20	20.0
เจ้าของคนเดียว	15	15.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกส่วนใหญ่มีการดำเนินกิจการในรูปแบบของ  
 บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ คิดเป็นร้อย  
 ละ 20.0 เป็นเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 8 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเภทผู้ประกอบการของผู้ส่งออก

ประเภทผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ผลิตและส่งออก	74	74.0
พ่อค้าคนกลาง	-	0.0
ผู้ผลิต ผู้ส่งออก และพ่อค้าคนกลาง	26	26.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออกส่วนใหญ่เป็นทั้งผู้ผลิตและส่งออก คิดเป็นร้อยละ 74.0 ผู้ส่งออกที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งออกและพ่อค้าคนกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.0 และไม่มีผู้ส่งออกรายใดเป็นพ่อค้าคนกลางเพียงอย่างเดียว

ตารางที่ 9 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจด้านการส่งออก

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจด้านการส่งออก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	3.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	12	12.0
4-6 ปี	18	18.0
7-9 ปี	24	24.0
10 ปี ขึ้นไป	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีผู้ส่งออกที่ประกอบกิจการส่งออกตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาประกอบกิจการตั้งแต่ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 และตั้งแต่ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ



**ตารางที่ 10** แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามจำนวน  
ทุนจดทะเบียนของกิจการ

จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ล้านบาท	37	37.0
3-6 ล้านบาท	28	28.0
7-10 ล้านบาท	23	23.0
11 ล้านบาทขึ้นไป	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกมีทุนจดทะเบียนในการดำเนินกิจการ ไม่เกิน 3  
ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมามีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 3-6 ล้านบาท คิดเป็น  
ร้อยละ 28.0 ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 7-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 23.0 และทุนจดทะเบียนตั้งแต่  
11 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามสัดส่วนการถือหุ้นในกิจการของคนไทย

สัดส่วนการถือหุ้นของคนไทย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 %	2	2.0
50-75%	5	5.0
76-99%	2	2.0
100%	91	91.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกส่วนใหญ่มีคนไทยถือหุ้น 100% คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคนไทยถือหุ้นตั้งแต่ 50-75% คิดเป็นร้อยละ 5.0 คนไทยถือหุ้นตั้งแต่ 76-99% และเป็นกิจการที่คนไทยถือหุ้นน้อยกว่า 50% คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 12 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามจำนวนพนักงานในกิจการ

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 คน	15	15.0
20-40 คน	19	19.0
41-60 คน	19	19.0
61-80 คน	17	17.0
81-100 คน	10	10.0
มากกว่า 100 คน	20	20.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกที่มีพนักงานมากกว่า 100 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมามีจำนวนพนักงาน 20-40 คนและ 41-60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีจำนวนพนักงาน 61-80 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามมูลค่าการส่งออกในปี 2543

มูลค่าการส่งออกในปี 2543	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	35	35.0
10-25 ล้านบาท	37	37.0
26-50 ล้านบาท	15	15.0
51-75 ล้านบาท	3	3.0
76-100 ล้านบาท	4	4.0
มากกว่า 100 ล้านบาท	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกมีมูลค่าการส่งออกในปี 2543 ตั้งแต่ 10-25 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมามีมูลค่าการส่งออก น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมูลค่าการส่งออกตั้งแต่ 26-50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามการจำหน่ายสินค้าภายในประเทศ

การจำหน่ายสินค้าในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
มี	89	89.0
ไม่มี	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกส่วนใหญ่มีสินค้าจำหน่ายทั้งภายในประเทศ และส่งออกไปยังต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และมีผู้ส่งออกที่ส่งไปขายต่างประเทศอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 15 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามสัดส่วน การขายสินค้าภายในประเทศ

สัดส่วนการขายสินค้าในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10%	17	19.1
10%-20%	9	10.1
21%-30%	8	9.0
31%-40%	12	13.5
41%-50%	16	18.0
มากกว่า 50%	27	30.3
รวม	89	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ส่งออกมีสินค้าที่ส่งออกและมีการจำหน่ายภายใน ประเทศมากกว่า 50% ของยอดขายทั้งหมด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมามีสินค้าที่ส่ง ออกและมีการจำหน่ายภายในประเทศน้อยกว่า 10% ของยอดขายทั้งหมด และตั้งแต่ 41-50% ของยอดขายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 19.1 และร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเภทวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ(ตอบได้มากกว่า 1 วิธี)

วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
Advance Payment	66	34.9
Letter of Credit	61	32.3
Bill for Collection โดยใช้ D/A	22	11.6
Bill for Collection โดยใช้ D/P	12	6.4
Open Account	11	5.8
Telex Transfer	14	7.4
อื่นๆ ได้แก่รับชำระโดยเงินสด บัตรเครดิต	3	1.6
รวม	189	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออกใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ มากที่สุดคือวิธี Advance Payment คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือวิธี Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 32.3 วิธี Bill for Collection โดยใช้ D/A และ D/P รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 17 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเทศ กลุ่มลูกค้าหลัก (ตอบได้ไม่เกิน 2 ประเทศ)

ประเทศกลุ่มลูกค้าหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ประเทศสหรัฐอเมริกา	61	35.3
ประเทศญี่ปุ่น	39	22.5
ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป	57	32.9
อื่นๆ	16	9.2
รวม	173	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเทศผู้นำเข้าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก มากที่สุด ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาได้แก่ ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป คิดเป็นร้อยละ 32.9 และประเทศญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ ส่วนผู้นำเข้าประเทศอื่นๆ ได้แก่ประเทศในเอเชีย และประเทศนิวซีแลนด์ คิดเป็นร้อยละ 9.2



**ตารางที่ 18** แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของลูกค้าหลักผู้นำเข้า(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของลูกค้าหลัก	จำนวน	ร้อยละ
Advance Payment	60	38.7
Letter of Credit	57	36.8
Bill for Collection โดยใช้ D/A	14	9.0
Bill for Collection โดยใช้ D/P	6	3.9
Open Account	5	3.2
Telex Transfer	12	7.7
อื่นๆ	1	0.7
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของลูกค้าหลักมากที่สุด คือ วิธี Advance Payment คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือวิธี Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 36.8 วิธี Bill for Collection โดยใช้ D/A และ D/P รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 12.9

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก ใน  
จังหวัดเชียงใหม่ (รายละเอียด ตามตารางที่ 19 – ตารางที่ 23)

จากตารางที่ 19 - ตารางที่ 23

วิธีที่ 1. หมายถึง วิธีการรับชำระเงินล่วงหน้า(Advance Payment)

วิธีที่ 2. หมายถึง วิธีการรับชำระเงินด้วยการเปิด Letter of credit

วิธีที่ 3. หมายถึง วิธีการเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร(Bill for Collection) โดยใช้ D/A  
(Document Against Acceptant)

วิธีที่ 4. หมายถึง วิธีการเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร(Bill for Collection) โดยใช้ D/P  
(Document Against Payment)

วิธีที่ 5. หมายถึง วิธีการเปิดบัญชีขายเชื่อ(Open Account)

วิธีที่ 6. หมายถึงวิธีการรับชำระเงินแบบ ที/ที (Telex Transfer T/T)

วิธีที่ 7. หมายถึงวิธีการรับชำระเงินแบบอื่นๆ คือ การรับชำระเป็นเงินสด และการรับ  
ชำระโดยใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก โดยแยกตามประเภทของสินค้าหลักที่ส่งออก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสินค้าหลัก	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2	วิธีที่ 3	วิธีที่ 4	วิธีที่ 5	วิธีที่ 6	วิธีที่ 7	รวม
ผัก ผลไม้และอาหารกระป๋อง	3 33.3	3 33.3	0 0.0	1 11.1	1 11.1	1 11.1	0 0.0	9 100.0
เฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้	19 43.2	15 34.1	5 11.4	2 4.5	0 0.0	3 6.8	0 0.0	44 100.0
ของชำร่วย เครื่องประดับบ้าน	11 33.3	11 33.3	5 15.2	2 6.1	3 9.1	0 0.0	1 3.0	33 100.0
เครื่องประดับ อัญมณี เครื่องเงิน	7 30.4	6 26.1	5 21.7	0 0.0	3 13.0	2 8.7	0 0.0	23 100.0
เสื้อผ้า สิ่งทอ	6 21.4	11 39.3	5 17.9	2 7.1	0 0.0	3 10.7	1 3.6	28 100.0
เซรามิก เครื่องปั้นดินเผา	8 30.8	8 30.8	1 3.8	4 15.4	1 3.8	3 11.5	1 3.8	26 100.0
เครื่องหนัง	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	6 100.0
ดอกไม้ประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์กระดาษสา	6 40.0	4 26.7	1 6.7	1 6.7	1 6.7	2 13.3	0 0.0	15 100.0
อื่นๆ	2 40.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	5 100.0
รวม	66 34.9	61 32.3	22 11.6	12 6.3	11 5.8	14 7.4	3 1.6	189 100.0

จากตารางพบว่าผู้ส่งออกแต่ละประเภทมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนี้

- ผู้ส่งออกที่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยใช้วิธีรับชำระล่วงหน้า ได้แก่ผู้ส่งออกเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ ผู้ส่งออกเครื่องประดับ อัญมณี เครื่องเงิน ผู้ส่งออกเครื่องหนัง และผู้ส่งออกดอกไม้ประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์กระดาษสา
- ผู้ส่งออกที่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยใช้วิธีเปิด Letter of Credit ได้แก่ผู้ส่งออกเสื้อผ้า สิ่งทอ

- ผู้ส่งออกที่นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทั้ง 2 วิธีคือวิธีรับชำระล่วงหน้าและวิธีเปิด Letter of Credit ได้แก่ผู้ส่งออกผัก ผลไม้และอาหารกระป๋อง ผู้ส่งออกของชำร่วย เครื่องประดับบ้าน ผู้ส่งออกเซรามิก เครื่องปั้นดินเผา และผู้ส่งออกอื่นๆ ได้แก่ผู้ส่งออกสมุนไพร คุณดกกลิ่น และผู้ส่งออกของใช้ในครัว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก โดยแยกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2	วิธีที่ 3	วิธีที่ 4	วิธีที่ 5	วิธีที่ 6	วิธีที่ 7	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	1 33.3	0 -	0 -	0 -	0 -	2 66.7	0 -	3 100.0
ตั้งแต่ 1-3 ปี	8 40.0	5 25.0	1 5.0	2 10.0	1 5.0	2 10.0	1 5.0	20 100.0
4-6 ปี	16 45.7	6 17.1	3 8.6	5 14.3	4 11.4	0 -	1 2.9	35 100.0
7-9 ปี	11 26.2	18 42.9	4 9.5	1 2.4	3 7.1	5 11.9	0 -	42 100.0
10 ปี ขึ้นไป	30 33.7	32 36.0	14 15.7	4 4.5	3 3.4	5 5.6	1 1.1	89 100.0
รวม	66 34.9	61 32.3	22 11.6	12 6.3	11 5.8	14 7.4	3 1.6	189 100.0

จากตาราง พบว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการของผู้ส่งออกแต่ละรายมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนี้

- ผู้ส่งออกที่ดำเนินกิจการ น้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยวิธี Telex Transfer คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 33.3
- ผู้ส่งออกที่ดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 1-3 ปี นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธี รับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 25.0
- ผู้ส่งออกที่ดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 4-6 ปี นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธี รับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 17.1
- ผู้ส่งออกที่ดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 7-9 ปี นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือวิธี รับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 26.2
- ผู้ส่งออกที่ดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือวิธี รับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 33.7

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก โดยแยกตามจำนวนทุนจดทะเบียน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ทุนจดทะเบียน	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2	วิธีที่ 3	วิธีที่ 4	วิธีที่ 5	วิธีที่ 6	วิธีที่ 7	รวม
น้อยกว่า 3 ล้านบาท	26	25	8	4	3	5	0	71
	36.6	35.2	11.3	5.6	4.2	7.0	-	100.0
3-6 ล้านบาท	21	16	4	4	2	4	3	54
	38.9	29.6	7.4	7.4	3.7	7.4	5.6	100.0
7-10 ล้านบาท	14	11	7	3	3	4	0	42
	33.3	26.2	16.7	7.1	7.1	9.5	-	100.0
11 ล้านบาท ขึ้นไป	5	9	3	1	3	1	0	22
	22.7	40.9	13.6	4.5	13.6	4.5	-	100.0
รวม	66	61	22	12	11	14	3	189
	34.9	32.3	11.6	6.3	5.8	7.4	1.6	100.0

จากตารางพบว่าทุนจดทะเบียนของผู้ส่งออกแต่ละรายมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนี้

- ผู้ส่งออกที่มีทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 3 ล้านบาท นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 35.2
- ผู้ส่งออกที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 3-6 ล้านบาท ส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 29.6
- ผู้ส่งออกที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 7-10 ล้านบาท ส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 26.2
- ผู้ส่งออกที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 11 ล้านบาท ส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ วิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 22.7

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก โดยแยกตามมูลค่าการส่งออก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

มูลค่าการส่งออก	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2	วิธีที่ 3	วิธีที่ 4	วิธีที่ 5	วิธีที่ 6	วิธีที่ 7	รวม
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	24	16	5	6	4	4	1	60
	40.0	26.7	8.3	10.0	6.7	6.7	1.7	100.0
10-25 ล้านบาท	24	27	6	3	4	8	2	74
	32.4	36.5	8.1	4.1	5.4	10.8	2.7	100.0
26-50 ล้านบาท	9	13	7	0	0	1	0	30
	30.0	43.3	23.3	0.0	0.0	3.3	0.0	100.0
51-75 ล้านบาท	3	2	0	2	0	0	0	7
	42.9	28.6	0.0	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0
76-100 ล้านบาท	2	0	1	1	2	1	0	7
	28.6	0.0	14.3	14.3	28.6	14.3	0.0	100.0
มากกว่า 100 ล้านบาท	4	3	3	0	1	0	0	11
	36.4	27.3	27.3	0.0	9.1	0.0	0.0	100.0
	66	61	22	12	11	14	3	189
	34.9	32.3	11.6	6.3	5.8	7.4	1.6	100.0

จากตารางพบว่ามูลค่าการส่งออกใน ปี 2543 ของผู้ส่งออกแต่ละรายมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนี้

- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกน้อยกว่า 10 ล้านบาท นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 26.7
- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกตั้งแต่ 10-25 ล้านบาทส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 32.4
- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกตั้งแต่ 26-50 ล้านบาทส่วนใหญ่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 30.0

- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกตั้งแต่ 51-75 ล้านบาท นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา มี 2 วิธี คือวิธีเปิด Letter of Credit และวิธีเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร โดยใช้ Document Against Payment แต่ละวิธีคิดเป็นร้อยละ 28.6
- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกตั้งแต่ 76-100 ล้านบาท นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการ เท่ากัน 2 วิธีคือ วิธีรับชำระเงินล่วงหน้า และวิธีเปิดบัญชีขายเชื่อ แต่ละวิธีคิดเป็นร้อยละ 28.6
- ผู้ส่งออกที่มียอดการส่งออกมากกว่า 100 ล้านบาท นิยมรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวิธีรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา มีเท่ากัน 2 วิธีคือวิธีเปิด Letter of Credit และวิธีการเรียกเก็บเงินผ่านธนาคาร โดยใช้ Document Against Acceptance แต่ละวิธีคิดเป็นร้อยละ 27.3



ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก โดยแยกตามประเทศกลุ่มลูกค้าหลัก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเทศลูกค้าหลัก	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2	วิธีที่ 3	วิธีที่ 4	วิธีที่ 5	วิธีที่ 6	วิธีที่ 7	รวม
ประเทศสหรัฐอเมริกา	43	14	1	0	2	1	0	61
	70.5	23.0	1.6	-	3.3	1.6	-	100.0
ประเทศญี่ปุ่น	22	14	1	0	0	2	0	39
	56.4	35.9	2.6	-	-	5.1	-	100.0
ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป	43	12	1	0	1	0	0	57
	75.4	21.1	1.8	-	1.8	-	-	100.0
อื่นๆ	10	3	0	0	2	1	0	16
	62.5	18.8	-	-	12.5	6.3	-	100.0
รวม	118	43	3	0	5	4	0	173
	68.2	24.9	1.7	-	2.9	2.3	-	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ส่งออกมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ สำหรับกลุ่มประเทศลูกค้าหลัก ดังนี้

- ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนใหญ่ผู้ส่งออกใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยวิธีการรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 23.0
- ประเทศญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ผู้ส่งออกใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยวิธีการรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 35.9
- ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป ส่วนใหญ่ผู้ส่งออกใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยวิธีการรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 21.1
- ประเทศอื่นๆ คือประเทศในเอเชีย ประเทศนิวซีแลนด์ ส่วนใหญ่ผู้ส่งออกใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยวิธีการรับชำระเงินล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือวิธีเปิด Letter of Credit คิดเป็นร้อยละ 18.8

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (รายละเอียดตามตารางที่ 24 – ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของผู้ส่งออก ในด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่มีผลต่อการเลือกวิธีรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ตารางที่ 24 แสดงถึงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยภายใน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ประเภทของสินค้าที่ขาย	3.21	ปานกลาง
ความรู้ความเข้าใจในวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	3.32	ปานกลาง
ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเลือกวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	3.37	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า	3.42	มาก
ระยะเวลาติดต่อกับลูกค้า	3.48	มาก
ปริมาณหรือยอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง	3.46	มาก

จากตารางพบว่า ปัจจัยภายในกิจการมีผลต่อการเลือกวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญมากคือระยะเวลาการติดต่อกับลูกค้า ปริมาณหรือยอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.48 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับความสำคัญปานกลาง คือต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเลือกวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความรู้ความเข้าใจในวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ และประเภทสินค้าที่ขาย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.37 3.32 และ 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงถึงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยภายนอก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
การให้บริการของธนาคาร	3.55	มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.91	มาก
ภาวะการแข่งขัน	3.69	มาก
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.53	มาก
ฐานะการเงินของลูกค้า	3.73	มาก
ภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศลูกค้า	3.74	มาก

จากตารางพบว่า ปัจจัยภายนอกทุกปัจจัย มีผลต่อการเลือกวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ได้แก่อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศลูกค้า ฐานะการเงินของลูกค้า ภาวะการแข่งขัน การให้บริการของธนาคาร และอำนาจการต่อรองของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ที่ 3.91 3.74 3.73 3.69 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงถึงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก ในจังหวัด เชียงใหม่

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความถูกต้องของการให้บริการ	3.60	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ	3.53	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.51	มาก
ความรู้และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.38	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.50	มาก

จากตารางพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก อยู่ในระดับความสำคัญมากได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ความถูกต้องของการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.78 3.60 3.53 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีผลต่อการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก อยู่ในระดับความสำคัญปานกลางคือ ความรู้และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.38

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ส่งออกในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (รายละเอียดตามตารางที่ 27 - ตารางที่ 28)

ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคในการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4.2 การวิเคราะห์ความต้องการทราบข้อมูลหรือการสนับสนุน จากหน่วยงานของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 27 แสดงถึงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัญหาหรืออุปสรรคในการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ ของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาหรืออุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความรู้ความเข้าใจในวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	2.84	ปานกลาง
ระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	3.13	ปานกลาง
ความรู้และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.06	ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของธนาคาร	3.20	ปานกลาง
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.52	มาก
การต่อรองของคู่แข่ง	3.50	มาก
อื่นๆ	3.33	มาก

จากตารางพบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญของผู้ส่งออกในการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ อยู่ในระดับความสำคัญมาก คืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การต่อรองของคู่แข่ง และอื่นๆ ได้แก่การเปิดโอกาสของผู้นำเข้าและความคล่องตัวในการโอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.52 3.50 และ 3.33 ตามลำดับ ส่วนปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญของผู้ส่งออกในการเลือกรับชำระค่าสินค้าและบริการ อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการของธนาคาร ระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร ความรู้และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความรู้ความเข้าใจในวิธีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 3.20 3.13 3.06 และ 2.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงถึงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของข้อมูลหรือการสนับสนุน จากหน่วยงานของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลหรือการสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องจักรในการผลิตสินค้า	3.09	ปานกลาง
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการผลิตสินค้า	3.45	มาก
เงินทุนและแหล่งเงินทุน	3.48	มาก
ข้อมูลของประเทศคู่ค้า	4.05	มาก
ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินของประเทศคู่ค้า	3.81	มาก
ข้อมูลของลูกค้า	4.28	มากที่สุด
อื่นๆ	4.00	มาก

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออก มีความต้องการข้อมูลหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อมูลของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.28 ความต้องการข้อมูลหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความสำคัญมาก คือข้อมูลประเทศคู่ค้า ข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ข้อมูลด้านการตลาดและภาษีอากร ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินของประเทศคู่ค้า ข้อมูลด้านเงินทุนและแหล่งเงินทุน ข้อมูลด้านผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการผลิตสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.05 4.00 3.81 3.48 และ 3.45 ตามลำดับ และความต้องการข้อมูลหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความสำคัญปานกลางคือ ข้อมูลด้านผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องจักรในการผลิตสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.09