

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รวบรวมวิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 ผู้ศึกษาจึงได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ดำรงตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีรูปแบบของกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด มีเงินทุนจดทะเบียนธุรกิจอยู่ระหว่าง 1 – 5 ล้านบาท ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน มีรายได้ต่อเดือนของกิจการระหว่าง 100,000 – 500,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนของกิจการมากกว่า 450,000 บาท เปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน ระหว่าง 5 – 10 ปี และมีการขนส่งสินค้าไปยังต่างประเทศโดยทางเรือ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่มีผลมากตามอันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับที่สอง ได้แก่ ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อันดับที่สอง ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และอันดับสาม มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อันดับที่สอง ได้แก่ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และการให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับที่สอง ได้แก่ เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 อันดับที่สอง ได้แก่ มีการกำหนดราคาค่าบริการขนส่งที่เป็นมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และให้ ระยะเวลาในการชำระเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อันดับที่สอง ได้แก่ มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีพื้นที่ในการจอด รถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อันดับ ที่สอง มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบริษัทขนส่งสินค้า และข้อตกลง การค้าเสรีระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เป็นอันดับสาม

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับที่มีผลปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อันดับที่สอง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และการเข้าร่วม กิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เป็นอันดับสาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่มีผลมากตามอันดับ ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ และปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรกได้แก่ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อันดับที่สอง ได้แก่ ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และกระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เป็นอันดับสาม

ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยปัญหาย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับที่สอง ได้แก่ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เป็นอันดับสาม

ปัญหาด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัญหาย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรกได้แก่ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อันดับที่สอง ได้แก่ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และระยะเวลาในการชำระเงินสิ้นเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เป็นอันดับสาม

ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง ตามอันดับ ได้แก่ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อันดับที่สอง ได้แก่ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เป็นอันดับสาม

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยและทันสมัยของตู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อันดับที่สอง ได้แก่ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และการให้บริการบรรจุหีบห่อไม่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เป็นอันดับสาม

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อันดับที่สอง มี 2 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และไม่มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เป็นอันดับสาม

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อันดับที่สอง ได้แก่ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เป็นอันดับสาม

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกมี 6 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ มาตรฐานของการให้บริการบรรจุหีบห่อ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า และการให้บริการประกันภัยสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกมี 3 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร และมีการต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีพื้นที่ในการจัดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยส่วนใหญ่เป็นอันดับแรก คือ พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และพนักงานสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อันดับแรก คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ความถูกต้องของระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 9 ปัจจัยเท่า ๆ กัน คือ เป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้า ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของตัวแทนขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ และอุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านอื่น ๆ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย และความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหา

และจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านอื่น ๆ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีคู่บรรจุน้ำหนักที่ปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัยเท่า ๆ กันคือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน และมีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านอื่น ๆ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านอื่น ๆ** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่งสินค้า และความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เครื่องประดับและอัญมณี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกเครื่องประดับและอัญมณี

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัยเท่า ๆ กันคือ ให้ระยะเวลาในการชำระเงิน และมีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการติดต่อธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญรวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

ให้ความสำคัญกับ **ปัจจัยด้านอื่น ๆ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

พบว่าปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของสินค้าส่งออกของกิจการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ พื้นที่คลังสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ และไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ระยะเวลาในการชำระเงินสั้นเกินไป และไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ ไม่มีพื้นที่ในการจอร์รถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการส่งออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 6 ปัญหา คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 3 ปัจจัย คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 8 ปัญหา คือ อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย มีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ไม่ทันสมัย เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า ความสะอาดของอาคารสถานที่เก็บสินค้าไม่ดีพอ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ ภาพพจน์และชื่อเสียงด้านการให้บริการของตัวแทนขนส่งสินค้าที่เลือกใช้ไม่ดี ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ให้บริการล้าสมัย และอุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ และความปลอดภัยและทันสมัยของตู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านราคา** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจน เป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และสิ่งทอ

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีพื้นที่ในการจ่อครบรถทุกสินค้าอย่างพอเพียง และไม่มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษา และแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า และความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัยและทันสมัยของผู้บรรจุสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการแจ้งค่าขนส่งหรือการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของตัวแทนขนส่งสินค้าไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานเสนอขายทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัจจัย คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า และความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

เครื่องประดับและอัญมณี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกเครื่องประดับและอัญมณี

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านราคา** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัญหาที่ย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีพื้นที่ในการจัดรถบรรทุกสินค้าอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 4 ปัจจัย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และ ความซ้ำซ้อนในการติดต่อพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยทุก ๆ ปัญหาย่อยมีความสำคัญเป็นอันดับแรกเท่ากัน คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ให้ความสำคัญกับ **ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ** ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มี 2 ปัญหา คือ เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายแก่สินค้า และระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้าไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ในที่นี้หมายถึง การบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการรับ-ส่งถึงสถานประกอบการ ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุณีย์ เดชประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด

แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการรับ จัดส่งถึงสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งค่าขนส่งอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุนีย์ เศษประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน

แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดราคาค่าบริการขนส่ง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุนีย์ เศษประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสายการเดินเรือ/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ

และสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ และความสะดวกในการคมนาคม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุนีย์ เศษประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง

แต่แตกต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ประเภทของการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ (People)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุนีย์ เศษประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความรับผิดชอบติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง

และต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุณีย์ เตชประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน

และต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานให้บริการที่เพียงพอ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา สินค้าไม่เสียหาย ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุณีย์ เตชประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นสายการบินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง

แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ประภาส ปั่นศิริ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างถูกต้องและไม่เสียหาย และระบบรักษาความปลอดภัยของสินค้า

ปัจจัยด้านอื่น ๆ (Other)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ สุณีย์ เตชประสพชัย (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

ผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อย คือ พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าเป็นอย่างดี พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรสามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และสามารถแก้ปัญหาด้วยความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร

ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมากที่สุด คือ ปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการ โดยมีปัญหาย่อย คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการของการส่งออกสินค้าไม่เพียงพอ พนักงานเดินพิธีการทางศุลกากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาและจัดทำเอกสารประกอบการส่งออกได้อย่างถูกต้องทำให้การจัดส่งสินค้าล่าช้า พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการล่าช้า พนักงานไม่มีความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

ผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้านมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อย คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากไม้ ของขวัญและของตกแต่งบ้านมากที่สุด คือ ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยมีปัญหาย่อย คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหมและสิ่งทอ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหมและสิ่งทอมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยย่อย คือ มีผู้บรรจุสินค้าที่ปลอดภัยและทันสมัย

ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหมและสิ่งทอมากที่สุด คือ ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยมีปัญหาย่อย คือ ไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า และความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่งล่าช้า

ผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือนมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อย คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง

ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก และเครื่องใช้ในบ้านเรือนมากที่สุด คือ ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยมีปัญหาย่อย คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารล่าช้า

ผู้ส่งออกเครื่องประดับและอัญมณี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกเครื่องประดับและอัญมณีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยย่อย คือ การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ

ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกเครื่องประดับและอัญมณีมากที่สุด คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัญหาย่อย คือ ไม่มีการให้บริการประกันภัยสินค้า

ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้พบปัญหาจากการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. รายชื่อผู้ส่งออกจากศูนย์ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 237 ราย (ปรับปรุงล่าสุด 4 พฤศจิกายน 2549) เป็นรายชื่อที่มีความคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง เช่น ผู้ส่งออกบางรายไม่ได้ทำการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศแล้ว ทำการจำหน่ายภายในประเทศอย่างเดียว
2. ผู้ส่งออกบางรายไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากไม่มีเวลา หรือไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูล เนื่องจากผู้ศึกษาทำการศึกษาทุกประเภทของสินค้าส่งออก ทำให้ใช้เวลามากในการเก็บข้อมูล ดังนั้นผู้ที่สนใจทำการศึกษาต่อไปอาจจะเลือกศึกษาแยกย่อยเป็นแต่ละประเภทสินค้า เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ แยกเป็นแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจะต้องทำให้ผู้ส่งออกเกิดความมั่นใจว่า สินค้าที่นำออกไปจากโรงงานจะถึงที่หมายโดยปลอดภัย ไม่เกิดความเสียหายระหว่างทาง เพราะอย่างไรก็ตามผู้ส่งออกไม่ได้ต้องการเงินชดเชยจากความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่ต้องการให้สินค้าถึงปลายทางอย่างสมบูรณ์มากกว่า

ปัจจัยด้านราคา (Price) จะต้องมีการแจ้งราคาอย่างชัดเจนเป็นเอกสาร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจะต้องแจ้งให้ผู้ส่งออกทราบทันทีเช่นกัน เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหลังจากตัดสินใจใช้บริการไปแล้ว

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ผู้ส่งออกให้ความสำคัญในเรื่องของการมีตัวแทนให้บริการในพื้นที่ ดังนั้นตัวแทนขนส่งควรเพิ่มตัวแทนให้บริการ เพื่อเป็นการรองรับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตัวแทนขนส่งควรให้ส่วนลดเงินสดตามปริมาณการขนส่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์ตัวเองเพื่อให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

ปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ (People) พนักงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในส่วนงานของตน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและฉับไว เพราะบางครั้งความล่าช้าอาจส่งผลให้ไม่สามารถส่งสินค้าออกได้ตามเวลา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ตัวแทนขนส่งจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น และหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ไม่ผลักระให้ผู้ส่งออกคอยติดตามประสานงานการแก้ปัญหาเอง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ตัวแทนขนส่งจะต้องมีภาพพจน์ที่น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงที่ดีด้านการให้บริการ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงผู้ใช้อีกด้วย เพราะหากเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยเกินไป แต่ผู้ใช้ไม่เข้าใจ อาจกลายเป็นการสร้างความยุ่งยากลำบากแก่ผู้ส่งออกได้

ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น เสถียรภาพทางการเมือง อัตราแลกเปลี่ยน เป็นสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือการควบคุม แต่ตัวแทนขนส่งจะต้องศึกษาสิ่งเหล่านี้ไว้ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่กิจการ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ส่งออกได้อีกด้วย