

การศึกษารุ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย และปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 82 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษามีดังนี้

ด้านข้อมูลลักษณะธุรกิจ พบว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-15 ปี มียอดขายต่อปีตามงบประมาณประจำปี 2545 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท ประเทศคู่ค้าของบริษัทส่วนใหญ่อยู่ในเอเชีย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ด้านกระบวนการ ด้านปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ปรากฏผลดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยได้รับบริการได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัยเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยพนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการที่รวดเร็วเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคงเป็นลำดับแรก

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยพบข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อยเป็นลำดับแรก