

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 2 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิด และทฤษฎี | 4 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 10 |
| ขอบเขตการศึกษา | 10 |
| วิธีการศึกษา | 10 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 11 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 11 |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล | 12 |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา | 12 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 13 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | 14 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ | 21 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับ ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน | 29 |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคาร พาณิชย์ จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และยอดขายโดยเฉลี่ยต่อ เดือน | 34 |
| ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศกับ ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และ ยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 56 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 81 |
| สรุปผลการศึกษา | 81 |
| อภิปรายผล | 89 |
| ข้อค้นพบ | 96 |
| ข้อเสนอแนะ | 97 |
| บรรณานุกรม | 100 |
| ภาคผนวก | 102 |
| แบบสอบถาม | 103 |
| ประวัติผู้เขียน | 112 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 14 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 14 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 15 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน | 15 |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ | 16 |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 17 |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลูกค้าหลักของธุรกิจ | 17 |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ | 18 |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบริการด้านการค้าต่างประเทศ (ด้านการส่งออก) ที่ใช้กับธนาคารพาณิชย์ | 19 |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธุรกิจ | 20 |
| 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านผลิตภัณฑ์ | 21 |
| 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านราคา | 23 |
| 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 24 |
| 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาด | 25 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใน การเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ | 27 |
| 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ ด้านการค้าต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน | 28 |
| 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 29 |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านราคา | 30 |
| 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 31 |
| 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 32 |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ | 34 |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ | 35 |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ | 37 |
| 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน การ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 38 |
| 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน | 40 |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามตำแหน่งงาน | 42 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 27 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน | 43 |
| 28 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงาน | 45 |
| 29 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน ผลិតภัณฑ์ จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 48 |
| 30 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 50 |
| 31 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 52 |
| 32 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 54 |
| 33 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ | 56 |
| 34 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ | 58 |
| 35 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ | 59 |
| 36 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 61 |
| 37 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่ง | 63 |
| 38 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงาน | 65 |
| 39 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน | 67 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 40 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด จำแนกตามตำแหน่งงาน | 69 |
| 41 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 72 |
| 42 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 74 |
| 43 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 76 |
| 44 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด จำแนกตามยอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือน | 78 |
| 45 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดที่มีผล ต่อการตัดสินใจเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย | 90 |
| 46 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ การตัดสินใจเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย | 93 |