

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ส่วนประสมการตลาดสำหรับตลาดบริการ	5
คุณภาพการให้บริการ	8
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา สูงสุด	17
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งใน องค์กร	17
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ประจำ ต่อเดือน	18
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	18
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียน ของกิจการ	19
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้าน การส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการ ส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้าน การส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	28
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการ การตลาดบริการด้านราคา	29
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	30
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	31
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร	32
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ	33
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	34
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิต ภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	35
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	37

4.25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	38
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิต ภัณฑ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการตัด สินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	41
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	43
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	44
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อด้านการส่งออก	45
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	47
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	49
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	50
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก	52

- 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่อง 54
ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ 56
ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ 57
ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ 59
ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 61
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการของผู้ตอบแบบ
สอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน 63
บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน 65
บุคลากร จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน 67
บุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อ การตัดสินใจ
ใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก
- 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ 70
ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก

- 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบ สอบถาม
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก 72
- 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก 74
- 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก 75
- 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก 78
- 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนกิจการ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม
ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก 80
- 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ
สร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง
ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้าน
การส่งออก 82
- 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
การสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ จำแนกตาม
ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
ด้านการส่งออก 84
- 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ
สร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ จำแนกตามทุนจด
ทะเบียนกิจการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อ
ด้านการส่งออก 87

5.1	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด	96
5.2	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	97
5.3	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	98
5.4	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียน	100
5.5	แสดงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่งออกมากที่สุดและน้อยที่ สุด และปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกที่พบมากที่สุด และน้อยที่สุด	106
5.6	แสดงความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลที่มีผลต่อการตัด สินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการ ศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในองค์กร ประเภทธุรกิจ และทุนจดทะเบียน	107