

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรม	5
ทฤษฎี และแนวคิด	5
แนวคิดที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	5
บริการด้านการค้าต่างประเทศ	7
ทบทวนวรรณกรรม	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตประชากร	12
วิธีการศึกษา	13
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร	16
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านการค้าต่างประเทศ	27
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	34
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ ด้านการค้าต่างประเทศจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ประเภท ธุรกิจ การจดทะเบียนก่อตั้ง เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาการดำเนินงาน และยอดขายต่อปี	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการศึกษา	75
อภิปรายผล	84
ข้อค้นพบ	85
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	92
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	16
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	17
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง	18
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	19
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการธุรกิจ	20
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณประจำปี 2545	21
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศคู่ค้าของธุรกิจ	22
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการร่วมทุนกับนักลงทุน	23
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานของธุรกิจ	24
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินที่ใช้บริการ	25
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	26
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	27
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	28

14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	29
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	30
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	32
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	33
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาที่พบจาก การใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ	34
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่	36
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่	37
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	38
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้า ต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	39
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้า ต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	40
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	41

- 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน
ภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ 42
- 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการ
ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการ
ค้าต่างประเทศ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ 43
- 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตาม
ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 45
- 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคา
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตาม
ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 46
- 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่
ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 47
- 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน
การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้า
ต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 48
- 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อ
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน
การค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 49
- 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 51
- 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัย
ด้านภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 52
- 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบ
จากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 53

- 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 67
- 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 68
- 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 69
- 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 71
- 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 72
- 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ 73