

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	8
1.5 นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	12
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ของการถือเงิน	12
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior)	13
2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	16
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	22
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	27

4.2 ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	31
4.3 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	34
4.3.1 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	35
4.3.2 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน	38
4.3.3 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน	40
4.3.4 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน	42
4.3.5 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ	44
4.3.6 การวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน	46
4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	48
4.4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร	49
4.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย	50
4.4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	50
4.4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	51
4.4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร	52
4.4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล	53
4.4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการ	54
4.4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	55
4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	56
4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	57

บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	59
5.1.1	ข้อมูลทั่วไป	59
5.1.2	พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ	59
5.2	ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ	60
5.3	ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ	60
5.4	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	61
5.5	การนำไปประยุกต์ใช้	61
เอกสารอ้างอิง		63
ภาคผนวก		65
ประวัติผู้เขียน		78

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงข้อมูลผลประกอบการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2547	3
1.2 แสดงข้อมูลผลประกอบการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2548	4
1.3 แสดงข้อมูลผลประกอบการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2549	5
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	28
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	28
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	29
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	29
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	30
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	31
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของธุรกรรม	32
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	32
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน ที่ใช้บริการต่อครั้ง	33
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถาบันการเงินที่กลุ่มผู้ใช้บริการ เลือกใช้บริการ	34
4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงิน ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ	36
4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ	39

4.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	41
4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	43
4.15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการทาง การเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	45
4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	47
4.17	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการ เลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	48
4.18	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	49
4.19	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	50
4.20	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	51
4.21	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	52
4.22	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	53
4.23	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	54
4.24	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	55
4.25	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใ้ บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	56
4.26	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	56
4.27	ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ	57

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงเปรียบเทียบผลประกอบการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2549	6
1.2 แสดงเปรียบเทียบผลประกอบการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2549	7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved