

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคล	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นนิติบุคคล	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นนิติบุคคล	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา	46
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบุคคลธรรมดา	49
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบุคคลธรรมดา	63
ส่วนที่ 7 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระหว่างนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา	76
ส่วนที่ 8 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระหว่างนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการศึกษา	88
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	95
5.3 ข้อเสนอแนะ	97
5.4 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	102
แบบสอบถาม	103
ประวัติผู้เขียน	111

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามอาชีพ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิติบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามประเภทของบริการเงินตราต่างประเทศที่ใช้	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามประเภทของบริการเงินตราต่างประเทศที่ใช้บริการมากที่สุด	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามธนาคารที่นิติบุคคลไปใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลที่ทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศ	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามช่องทางที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศมากที่สุด	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ เปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเงินตรา ต่างประเทศ	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามวันที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	26
17 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ เปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามวันที่ใช้บริการเงินตรา ต่างประเทศ	27
18 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้บริการเงินตรา ต่างประเทศ	28
19 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ เปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามจำนวนเงินในการทำธุรกรรม ด้านเงินตราต่างประเทศ แต่ละครั้ง	29
20 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคลจำแนกตามบุคคลหรือสิ่งที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้ บริการเงินตราต่างประเทศมากที่สุด	31
21 แสดงจำนวนและร้อยละของนิติบุคคล จำแนกตามช่องทางที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศ	32
22 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	33
23 แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	34
24 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตรา ต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	35
25 แสดงปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	37
26 แสดงปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	39
28 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	41
29 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคล	42
30 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามความถี่ที่ให้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของนิติบุคคล	43
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามเพศ	45
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามอายุ	45
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	46
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามสถานภาพสมรส	46
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามอาชีพ	47
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
37 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามประเภทของบริการเงินตราต่างประเทศ	48
38 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามประเภทของบริการเงินตราต่างประเทศที่ใช้บริการมากที่สุด	49
39 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามการใช้บริการเงินตราต่างประเทศที่ใช้บริการมากที่สุด	50
40 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามธนาคารที่บุคคลธรรมดาไปใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาที่ทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศจำแนกตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	52
42 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาที่ทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศ	53
43 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ	54
44 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามช่องทางที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	55
45 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	55
46 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	56
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เปรียบเทียบกับจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	57
48 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาจำแนกตามวันที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	58
49 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	59
50 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดา จำแนกตามบุคคลหรือสิ่งที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการเงินตราต่างประเทศ	60
51 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลธรรมดาด้านช่องทางที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศ	61
52 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบุคคลธรรมดา	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	63
54	แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	64
55	แสดงปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	66
56	แสดงปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	67
57	แสดงปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	68
58	แสดงปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	70
59	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของบุคคลธรรมดา	71
60	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของบุคคลธรรมดา	72
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเงินตราต่างประเทศที่ธนาคาร	74
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ	75
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ	76
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ	77
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ	78

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจและบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ	79
67 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	80
68 แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	81
69 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	82
70 แสดงปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	83
71 แสดงปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	84
72 แสดงปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	85
73 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	86
74 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา	87