

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-20,000 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านขายธนบัตรต่างประเทศ รองลงมาคือขายเช็คเดินทางต่างประเทศ และโอนออกเงินตราต่างประเทศ โดยใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน มีมูลค่าธุรกรรมทางการเงินต่ำกว่า 10,001 บาท รองลงมาคือ 10,001 – 50,000 บาทต่อครั้ง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศนั้น พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ทางธนาคารมีประเภทของธุรกรรมที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ จากการใช้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ส่วนปัญหาในการใช้บริการที่พบมากได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสูงหรือต่ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น

This study aimed to examine the factor influencing the customers's choice of using currency exchange and foreign remittance of a commercial bank in Mueang District of Chiang Mai Province. Information and data were compiled by questionnaire interview of 400 samples. Analyses were based on the results of descriptive statistics including frequency, percentage, and arithmetic mean, as well as chi-square test.

The findings indicated the majority of the respondents who used the services could be characterized as female, aged 31–40, bachelor's degree graduate, private company employee/worker, with 10,001 – 20,000 baht average monthly income, selling foreign bank note in most cases followed by selling travelor's check and transfer-out foreign currencies, utilizing the services 3 – 5 times per month, and making less than 10,001 baht per transaction in most cases followed by 10,001 – 50,000 baht.

The most important factor affecting the customers' choice of using currency exchange and foreign remittance services was found to be personnel for the attributes of their knowledge, capability and skills followed by the factor of price/cost in terms of foreign exchange rate compared to those of other financial institution, and the factor of product for the availability of diverse types of financial service. Specific to the question of service quality of Siam Commercial Bank's Tapae branch concerning foreign exchange and transfer, the respondents expressed their high satisfaction, However, the most frequent complaint was inadequate staff to provide the services under study, followed by the difference in foreign exchange rate either higher or lower compared to the rates offered by other financial institution.