

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร. อุทัยรัตน์ เมืองแสน
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ธนกร กิจสาระภักดี
ชื่อนักศึกษา	สิบเอก วิฑิตพล รัทวิจิตรศิลป์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงเวลานั้นและเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าที่เลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในการทำ ธุรกิจ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า  $t$  - test และ  $f$  - test (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลำดับแรก คือ โดยให้ความสำคัญกับการตัดสินใจใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน มากที่สุดรองลงมา ได้แก่ มีบริการผ่อนชำระการซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้การวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01