

52602722 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : FOREIGN EXCHANGE SERVICES / FOREIGN REMITTANCE / KRUNG THAI BANK PLC.

PUTTACHART JUMPASRI : CUSTOMERS BEHAVIORS TOWARD USING FOREIGN EXCHANGE SERVICES AND FOREIGN REMITTANCE OF KRUNGTHAI BANK PLC IN SAPHANKHAO REGIONAL OFFICE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 156 pp.

This research aims at customers' behaviors toward using foreign exchange services and foreign remittance of Krung Thai Bank PLC. In Saphan Khao regional office. The questionnaire was a research tool to collect the data from 385 bank customers who used the international business services provided by Krung Thai Bank Plc., Saphan Khao regional office. The statistics for data analysis included the frequency, percentage, mean and Standard Deviation. The hypothesis test was based on Chi-square statistics. The SPSS was used for such statistical data analysis.

The results showed that Most of service users were female whose ages were in the range of 31-40 years, single and divorced. Most of them attained the bachelor degree, and they were employees/private company officers. Their average monthly income was in the range of baht 10,000-30,000. The service users paid the high level of attention to the marketing mix factors, which took effect to their decision on the use of foreign exchange and foreign remittance of Krung Thai Bank PLC. In Saphan Khao regional office. If considering each aspect, the service users pay the high level of attention in 4 aspects and the moderate level of attention in 3 aspects. They paid the most focus on creating and presenting physical factors, and the second most focus on personnel. They paid the least focus on prices. The service users, in general, paid the high level of attention to psychological factors, which influenced their decision on the use of foreign exchange and foreign remittance of Krung Thai Bank PLC. In Saphan Khao regional office. If considering each aspect, the service users pay the high level of attention in 4 aspects and the moderate level of attention in 1 aspect. They paid the most focus on attitude, and the second most focus on learning. They paid the least focus on motivation. Most service users used the international money transfer-outward service for 1-2 times a month. Each transaction dealing with foreign exchange and international money transfer services was the amount of baht 10,000-50,000. The service users used the foreign exchange and international money transfer services at Krung Thai Bank for their business purposes, and for getting details from bank officers about the use of foreign exchange and international money transfer services.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2012

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยการได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เป็นผู้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งรวมทั้งให้ความเอาใจใส่ติดตามผลงานอย่างใกล้ชิด

พร้อมด้วยกรรมการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ สิริวงษ์ และ รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้สละเวลาเพื่อให้ข้อมูลอย่างดียิ่ง รวมทั้งพี่ๆเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรการประกอบการทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ให้ความเอื้อเฟื้อในทุกๆด้านตลอดเวลาที่เรียนและการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ซึ่งเป็นบุคคลที่เข้าใจและคอยดูแล ให้กำลังใจตลอดมาตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

