

บทที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของร้านค้า และนักท่องเที่ยวในตลาดนัดจตุจักร

การศึกษาในบทนี้จะทำการวิเคราะห์เพื่อทราบถึงจำนวนสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในแต่ละจุดของพื้นที่เป้าหมาย จัดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในพื้นที่เป้าหมายต่อวัน และแต่ละช่วงเวลา ความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวในแต่ละจุดของพื้นที่เป้าหมาย พฤติกรรมในการทำธุรกรรมของนักท่องเที่ยว และพฤติกรรมการทำธุรกรรมของร้านค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร โดยได้ทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักร โดยครอบคลุมถึงตลาดนัด Sunday และ JJ Mall ซึ่งดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสังเกต และการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้ระยะเวลาการสำรวจ ได้ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 14 กรกฎาคม 2551 - 5 สิงหาคม 2551

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้จะเป็นทำการสำรวจเฉพาะวันเสาร์ และอาทิตย์ ของเดือนกรกฎาคม 2551 และต้นเดือนสิงหาคม 2551 ตั้งแต่เวลา 8.00 น. – 18.00 น. กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิ ซึ่งประกอบด้วย ร้านค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร จำนวน 450 ร้านค้า นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 750 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 250 คน สำหรับผลการวิเคราะห์ประกอบ ด้วย 4 ตอน โดยดูรายละเอียดได้ในภาคผนวก ข

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจพื้นที่สวนจตุจักร ผลการสำรวจในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการสังเกต จำนวนตู้ ATM จำนวนสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวนธนาคารที่เปิดบริการ และพื้นที่ที่มีชาวต่างชาติหนาแน่น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการสำรวจในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยสุ่มแยกตามโซนของตลาดนัดสวนจตุจักร และในพื้นที่ๆ มีชาวต่างชาติหนาแน่น ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว และข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการสำรวจในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยสุ่มแยกตามโซนของตลาดนัดสวนจตุจักร และในพื้นที่ๆ มีชาวไทยหนาแน่น ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว และข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ร้านค้า ผลการสำรวจในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการสอบถามร้านค้าที่เปิดถาวร โดยสุ่มแยกตามโซนของตลาดนัดสวนจตุจักร

สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำธุรกรรมของร้านค้าและนักท่องเที่ยวในตลาดนัด จตุจักร⁴

1. ผลการสำรวจข้อมูลพื้นที่ จากการสำรวจระหว่างวันที่ 14 กรกฎาคม – 5 สิงหาคม 2551 สามารถสรุปโดยแยกเป็นประเด็นดังนี้

1.1 Section ที่ 8 9 และ 10 เป็นโซนที่มีสินค้าประเภทอาหาร เสื้อผ้า ของตกแต่งบ้าน บริเวณด้านทางเข้า ประตูที่ 2 ถนนกำแพงเพชร 3 เป็นโซนที่มีชาวต่างชาติหนาแน่นมากที่สุด โดยในช่วงเวลา 9.00 น. – 13.00 น. มีปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเดินในตลาดนัดสวนจตุจักร โดยคิดเป็นอัตราส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อชาวต่างชาติในบริเวณนี้ คือ 4:6 ซึ่งจะเป็นบริเวณที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะหนาแน่นกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนช่วงเวลาที่มีย่านนักท่องเที่ยวมากในช่วงเวลา 13.00 น. – 18.00 น. ซึ่งเป็นบริเวณที่มีทางเดินกว้างและมีร้านขายเครื่องดื่มริมทางเดิน จากการสังเกต พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มานั่งทานอาหารมากในบริเวณนี้

1.2 จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้ ATM และ Booth Exchange ของธนาคารคู่แข่ง ผลการสังเกต พบว่า มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ ตู้ ATM และ Booth Exchange มากที่สุดในช่วงเวลา 11.01 – 15.00 น. โดยธนาคารที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็น ธนาคารกรุงเทพ

1.3 ผลการสังเกตจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ตลาดนัดสวนจตุจักร พบว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้าเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 11.01 – 17.00 น. โดยประตูทางเข้าที่มีลูกค้าเดินเข้ามามากที่สุด คือ ประตู 18 และประตูทางเข้ารถไฟฟ้าใต้ดิน

1.4 เมื่อทำการวิเคราะห์ปริมาณนักท่องเที่ยว และปริมาณการใช้บริการตู้ ATM ภายในสวนจตุจักร เมื่อทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์อนุกรมเวลา พบว่า ฤดูกาล (Seasonal) มีผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยว และปริมาณการใช้บริการตู้ ATM ภายในสวนจตุจักร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 รวมทั้งปริมาณการเพิ่มขึ้นและลดลงของนักท่องเที่ยวยังมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.74

ดังนั้น จากผลการสำรวจข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ดังนี้

1) การตั้งตู้ ATM และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน ควรนำไปจัดตั้งใน Section ที่ 8 9 และ 10 โดยตู้ ATM ควรให้บริการตั้งแต่ 8.00 – 18.00 ส่วนสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ควรให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 18.00น.เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

⁴ข้อมูลการลงพื้นที่สำรวจดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

2) การตั้งตู้ ATM และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ควรนำไปจัดตั้งบริเวณ Section ที่ 20-22 เป็นบริเวณด้านใน ติดกับหอนาฬิกา เนื่องจากเป็นโซนที่มีนักท่องเที่ยวจากญี่ปุ่น อินเดีย และมาเลเซีย มากที่สุด ส่วนในช่วงเวลา 13.00 น.- 18.00 น. จำนวนนักท่องเที่ยวจะมีหนาแน่นกว่าช่วงเช้า เนื่องจากมีร้านค้าเริ่มมาตั้งสุด รวมทั้งบริเวณดังกล่าวไม่มีตู้ ATM ให้บริการ

3) การตั้งตู้ ATM ควรตั้งตู้ให้กระจาย ตาม Section ที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น ตัวอย่างเช่น Section ที่ 8 9 และ 10 กับ Section ที่ 20-22 และควรตั้งใกล้ริมถนนใหญ่ บริเวณประตู 5 เป็นต้น

2. ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติผลการสำรวจนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 โดยนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 รองลงมา เป็นชาวออสเตรเลียจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 เป็นชาวมาเลเซีย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เป็นชาวญี่ปุ่น จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

2.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพียงครั้งเดียว และที่มาอาศัยในประเทศไทยในช่วงต่ำกว่า 3 เดือน ส่วนช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ มาท่องเที่ยว ที่ส่วนจตุจักรมากที่สุดเป็นช่วงเวลา 09.01-11.00 น. โดยโซนที่ลูกค้าเดินมากที่สุด คือ โซนเสื้อผ้า เครื่องประดับ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินในการซื้อสินค้าในตลาดนัดสวนจตุจักรพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีช่วงการจ่ายเงินอยู่ระหว่าง 1,001 – 10,001 บาท มีจำนวน 110 คน จำนวนเงินที่จ่ายสินค้าโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3,550 บาท สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีช่วงการจ่ายเงินตั้งแต่ 10,001 บาท ทั้งนี้ นอกจากสวนจตุจักรแล้วลูกค้ายังไปเที่ยวที่มานบุญครอง เชียงใหม่ สยามเซ็นเตอร์ สีลม และประตูน้ำ

2.3 พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร

ธนาคารที่ลูกค้าใช้บริการในตลาดนัดสวนจตุจักรมากเป็นอันดับที่ 1 คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ โดยธนาคารที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บริการกับธนาคารในเรื่องถอนเงินมากเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 38.22 สาเหตุที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บริการกับธนาคารข้างต้น

เนื่องจากจำนวนตู้ ATM มีมากและกระจาย เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้ตู้ ATM พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ตู้ ATM ภายในสวนจตุจักร จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการ Booth Exchange มากที่สุดในเรื่อง Money Changer รองลงมา การขาย Bank Note และ Travel Cheque ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการสำรวจข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังนี้

1) ควรดำเนินการตั้งสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และเปิดให้บริการ เรื่อง Money Changer การขาย Bank Note และ Travel Cheque เนื่องจากมีชาวต่างชาติมาให้บริการประเภทนี้มาก

2) การเปิดให้บริการควรเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 น – 17.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาก

3. ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวชาวไทย

3.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร จำนวน 750 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักรเป็นนักท่องเที่ยวหญิงมากกว่านักท่องเที่ยวชาย โดยเป็นนักท่องเที่ยวหญิงจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 26.03 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักรส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 38.87 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 สำหรับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 10,000- 29,999 บาทต่อเดือน จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ตามลำดับ

3.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มาเดิน 1 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 43.07 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับโซนสินค้าที่นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบเดินเลือกซื้อสินค้าในตลาดนัดสวนจตุจักรมากที่สุด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ชอบเดินในโซนเสื้อผ้า เครื่องประดับ จำนวน 419 คน คิดเป็นร้อยละ 36.95 โดยสินค้าที่นักท่องเที่ยวชาวไทยสนใจและซื้อ ส่วนใหญ่พบว่า เป็นสินค้าประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย จำนวน 433 คน คิดเป็นร้อยละ 36.14 ตามลำดับ

3.3 พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร เมื่อสอบถามเกี่ยวกับธนาคารที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วน

ใหญ่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 โดยประเภทการใช้บริการของธนาคารดังกล่าว พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการในการถอนมากที่สุด จำนวน 569 คน คิดเป็นร้อยละ 43.47

ส่วนสาเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการของธนาคาร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการเนื่องจากเป็นธนาคารที่ติดต่อกับที่ทำงาน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 20.28 รองลงมา อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 และจำนวนตู้ ATM มีมาก และกระจายกระจาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามการให้บริการตู้ ATM ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เคยใช้บริการตู้ ATM ที่ตลาดนัดจตุจักร มีจำนวน 643 คน คิดเป็นร้อยละ 85.73 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการถอนเงินสดด้วยบัตร ATM มากที่สุด จำนวน 624 คน คิดเป็นร้อยละ 79.29 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศพบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้บริการ Money Gram หรือ Western Union มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ Bank Note มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และ ใช้บริการ Money Changer มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 ตามลำดับ

เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการหาธนาคารธนชาติเข้ามาให้บริการที่ตลาดนัดสวนจตุจักร พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการใช้บริการถอนเงิน จำนวน 581 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมา คือ ใช้บริการฝากเงิน จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99 และใช้บริการโอนเงิน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 8.04 ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในส่วน of นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อธนาคารธนชาติ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทยเสนอเกี่ยวกับการเปิดบริการตู้ ATM ให้มาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.07 ต้องการให้มีตู้ฝากเงินและตู้อัตโนมัติต่างๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 ต้องการให้ธนาคารธนชาติเปิดสาขาในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 รองลงมา ก็คือการ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 โดยจำแนกเป็น ด้านการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการสำรวจข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ดังนี้

1) ควรมีการให้บริการตู้ ATM เนื่องจากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการเรื่องการถอนเงินเป็นจำนวนมาก รวมทั้งจากการสังเกตทำให้พบว่า ตู้ ATM ของธนาคารคู่แข่งมีเงินไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2) การจัดตั้งสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน ควรมีการเปิดให้บริการ Money gram หรือ Western Union รองลงมา การขาย Bank Note และ Money Changer เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการประเภทนี้เป็นจำนวนมาก

3) ในกรณีที่ทางธนาคารธนาชาติจะไปดำเนินการให้บริการที่ตลาดนัดสวนจตุจักร ควรมีการให้บริการฝาก ถอน โอนเป็นหลัก รวมทั้งควรมีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้บริการด้วย

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้านค้า

4.1 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้า ผลการสำรวจกลุ่มร้านค้า ภายในสวนจตุจักร จำนวน 450 ร้าน พบว่า ร้านค้าส่วนใหญ่ เป็นร้านค้าถาวร จำนวน 363 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 80.67 และขายสินค้าประเภท เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย จำนวน 130 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 28.89 โดยลักษณะการขายสินค้าของร้านค้า เป็นประเภทขายส่งและขายปลีก ซึ่งร้านส่วนใหญ่จะเปิดในช่วงเวลา 7.01 น – 9.00 น. แต่ลูกค้าจะเข้าเยี่ยมชมช่วงเวลา 13.01 น – 16.00 น. สำหรับเวลาที่ขายดีที่สุด เป็นช่วงเวลา 13.01 น – 16.00 น. จำนวน 311 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 69.11 รองลงมา ช่วงเวลา 10.01 น – 13.00 น. จำนวน 94 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.89 หลังเวลา 16.01 น จำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4.2 พฤติกรรมของร้านค้าภายในสวนจตุจักรในการให้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่ร้านค้าจะให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 276 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.34 ส่วนการเข้าใช้บริการของธนาคารต่างๆ พบว่าส่วนใหญ่ร้านค้าจะทำธุรกรรมทางด้านการถอนเงินจำนวน 364 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.31 โดยร้านค้าให้เหตุผลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการกับธนาคารข้างต้น ว่าเป็นธนาคารที่อยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน จำนวน 238 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ส่วนในเรื่องของการใช้บริการ ATM พบว่าส่วนใหญ่ร้านค้าจะให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตร ATM จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 62.31 ทั้งนี้ยังพบว่าร้านค้าให้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเรื่องการบริการ Money Changer การขาย Bank Note และ Money Gram ตามลำดับ

เมื่อสอบถามร้านค้าเกี่ยวกับบุคคลที่มาติดต่อ หรือเข้ารับบริการกับทางธนาคาร พบว่าเป็นเจ้าของร้านค้าจะเป็นผู้ที่ติดต่อเอง ทั้งนี้เมื่อสอบถามร้านค้าเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการกับธนาคารธนาชาติ พบว่าร้านค้ามีความต้องการใช้บริการฝากเงิน รองลงมา เป็นบริการถอนเงิน และบริการโอนเงิน 12.39 ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ร้านค้าต้องการให้มีบริการแลกเปลี่ยนเงิน รวมทั้งมีการให้บริการธุรกรรมต่างๆครบถ้วน

ดังนั้น จากผลการสำรวจข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ดังนี้

1) จากการที่ร้านค้าระบุว่า ช่วงเวลาที่ขายได้ดีที่สุดก็คือช่วงเวลา 13.01 น. – 16.00 น. นั้น หลังจาก 16.00 น. ทางธนาคารควรมีพนักงานไปให้บริการเรื่องการฝากเงิน

2) กรณีที่มีการเปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศควรมีการให้บริการในเรื่อง Money Changer การขาย Bank Note และ Money Gram หรือ Western Union เนื่องจากมีร้านค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก

3) การตั้งตู้ ATM ควรตั้งตู้ให้กระจายตามจุดที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น และเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากในวันพฤหัสบดี – วันเสาร์ จะมีพ่อค้าคนกลางมาซื้อขายสินค้า ตั้งแต่ 3 ถึง 6 โมงเช้า