

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 39.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	38	9.50
21 – 30 ปี	74	18.50
31 – 40 ปี	199	49.75
41 – 50 ปี	74	18.50
50 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี และ 21 – 30 ปี ร้อยละ 18.50 เท่ากัน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	105	26.25
สมรส	272	68.00
หย่าร้าง/หม้าย	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 26.25 และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 5.75

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	4.25
ปวส.หรืออนุปริญญา	116	29.00
ปริญญาตรี	178	44.50
ปริญญาโท	81	20.25
ปริญญาเอก	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ ระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 29.00 และ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 20.25

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.25
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	9.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	142	35.50
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	97	24.25
อาชีพอิสระ	95	23.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.25 และมีอาชีพอิสระ ร้อยละ 23.75

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินหรือเท่ากับ 10,000 บาท	24	6.00
10,001 – 20,000 บาท	50	12.50
20,001 – 30,000 บาท	47	11.75
30,001 – 40,000 บาท	40	10.00
40,001 – 50,000 บาท	131	32.75
50,000 บาทขึ้นไป	108	27.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 27.00 และ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่เลือกใช้บริการ

ธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่เลือกใช้ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขายธนบัตรต่างประเทศ (Notes Sold) (เปลี่ยนเป็นเงินสด ต่างประเทศ)	324	81.00
รับซื้อธนบัตรต่างประเทศ (Notes Bought) (เปลี่ยนเป็นเงิน สกุลบาท)	171	42.75
ขายเช็คเดินทางต่างประเทศ (Travellers cheques Sold)	128	32.00
ซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ (Travellers cheques Bought)	58	14.50
ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold)	108	27.00
ซื้อตั๋วเงิน (Clean Bills Bought)	36	9.00
บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)	122	30.50
โอนเงินระหว่างประเทศ - โอนออก (Outward)	254	63.50
โอนเงินระหว่างประเทศ - โอนเข้า (Inward)	198	49.50
การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking	22	5.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ คือ การขายธนบัตรต่างประเทศ ร้อยละ 81.00 รองลงมาคือการโอนเงินระหว่างประเทศ - โอนออก ร้อยละ 63.50 และ การโอนเงินระหว่างประเทศ – โอนเข้า ร้อยละ 49.50

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย

มูลค่าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	28	7.00
10,001 – 50,000 บาท	234	58.50
50,001 – 100,000 บาท	63	15.75
100,001 – 500,000 บาท	32	8.00
500,001 – 1,000,000 บาท	19	4.75
มากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า มูลค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย คือ 10,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 58.50 รองลงมาคือ 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 15.75 และ 100,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	200	50.00
เดือนละ 1-2 ครั้ง	118	29.50
เดือนละ 3-5 ครั้ง	33	8.25
มากกว่าเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป	49	12.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการต่อเดือน คือ น้อยกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 29.50 และ มากกว่าเดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 12.25

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ได้ใช้บริการ
ธุรกรรมต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ได้ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศกับธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	82	20.50
6 เดือน - 1 ปี	60	15.00
1 - 3 ปี	119	29.75
มากกว่า 3 ปี	139	34.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ใช้บริการธุรกรรม
ต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ คือ มากกว่า 3 ปี
ร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ 1 - 3 ปี ร้อยละ 29.75 และ น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 20.50

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารพาณิชย์ อื่นๆ ที่ใช้บริการ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์ อื่นๆ ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	287	71.75
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	201	50.25
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	262	65.50
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	159	39.75
ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)	45	11.25
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	29	7.25
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	13	3.25
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	6	1.50
ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน)	39	9.75
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	7	1.75
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย จำกัด(มหาชน)	16	4.00
ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	5	1.25

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.11 ธนาคารพาณิชย์ อื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 71.75 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 65.50 และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 50.25

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) และ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การมีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ บริการธุรกรรมต่างประเทศที่สามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความเหมาะสม	39 (9.75)	49 (12.25)	254 (63.50)	40 (10.00)	18 (4.50)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)	9
2.2 มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง	321 (80.25)	59 (14.75)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (มากที่สุด)	1
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25 , JPY = 0.00, GBP = 0.30 , EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD , DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย	6 (1.50)	6 (1.50)	37 (9.25)	63 (15.75)	10 (2.50)	278 (69.50)	2.44 (น้อย)	12
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม	312 (78.00)	65 (16.25)	23 (5.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)	2
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียมฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	22 (5.50)	32 (8.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	342 (85.50)	4.30 (มาก)	3
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 1.5% ของยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	20 (5.00)	67 (16.75)	23 (5.75)	9 (2.25)	9 (2.25)	272 (68.00)	3.63 (มาก)	5

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.7 ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	18 (4.50)	48 (12.00)	15 (3.75)	13 (3.25)	14 (3.50)	292 (73.00)	3.40 (ปานกลาง)	7
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection) ค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	5 (1.25)	6 (1.50)	20 (5.00)	2 (0.50)	3 (0.75)	364 (91.00)	3.22 (ปานกลาง)	8
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาสัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่ำกว่า 250 USD (หรือเทียบเท่า) ต่อเดือน	7 (1.75)	10 (2.50)	36 (9.00)	60 (15.00)	9 (2.25)	278 (69.50)	2.56 (ปานกลาง)	11

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.10 โอนเงินระหว่างประเทศ- โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อ รายการ	17 (4.25)	30 (7.50)	110 (27.50)	68 (17.00)	29 (7.25)	146 (36.50)	2.76 (ปานกลาง)	10
2.11 โอนเงินระหว่างประเทศ- โอนเข้า (Inward) ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่ เกิน 520 บาท ต่อรายการ	32 (8.00)	95 (23.75)	29 (7.25)	27 (6.75)	15 (3.75)	202 (50.50)	3.52 (มาก)	6
2.12 การโอนเงินต่างประเทศ ผ่าน Internet Banking ค่าธรรมเนียมรายการละ 300 บาท	4 (1.00)	12 (3.00)	3 (0.75)	2 (0.50)	1 (0.25)	378 (94.50)	3.73 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.51 (มาก)	

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อที่ 2.1 – 2.12 มีดังนี้ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 400 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 400 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 122 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 400 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 58 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 128 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 108 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 36 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 122 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 254 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 198 ราย การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 22 ราย

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศที่ไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ ที่คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking ที่มีค่าธรรมเนียมรายการละ 300 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ที่มีค่าธรรมเนียม 1.5% ของยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ การโอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) ที่มีค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่เกิน 520 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การขายตัวเงิน (Clean Bills Sold) ที่มีค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40) การรับซื้อตัวเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection) ที่มีค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.22) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่มีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.13) โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ย 2.76) การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ ที่มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, การฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ที่มีค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่ำกว่า 250 USD (หรือเทียบเท่า) ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 2.56) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศที่มีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25, JPY = 0.00, GBP = 0.30, EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD, DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	75 (18.75)	203 (50.75)	63 (15.75)	35 (8.75)	24 (6.00)	3.68 (มาก)	4
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	75 (18.75)	215 (53.75)	65 (16.25)	45 (11.25)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	3
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ	142 (35.50)	221 (55.25)	37 (9.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	2
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	44 (11.00)	99 (24.75)	195 (48.75)	47 (11.75)	15 (3.75)	3.28 (ปานกลาง)	5
3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น	335 (83.75)	49 (12.25)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.80)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการที่เหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริเวณที่จอดรถที่มีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ทำเลที่ตั้งของธนาคารที่อยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์ของบริการ
ธุรกรรมต่างประเทศ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	19 (4.75)	51 (12.75)	223 (55.75)	56 (14.00)	51 (12.75)	2.83 (ปานกลาง)	3
4.2 การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของ พลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	45 (11.25)	50 (12.50)	207 (51.75)	51 (12.75)	47 (11.75)	2.99 (ปานกลาง)	1
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้ สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขาย ธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่า มากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น	32 (8.00)	37 (9.25)	199 (49.75)	102 (25.50)	30 (7.50)	2.85 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.89 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ซองพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.99) การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และ กลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยน ขาชนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	112 (28.00)	186 (46.50)	86 (21.50)	8 (2.00)	8 (2.00)	3.97 (มาก)	1
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	32 (8.00)	72 (18.00)	169 (42.25)	104 (26.00)	23 (5.75)	2.97 (ปานกลาง)	5
5.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	34 (8.50)	68 (17.00)	199 (49.75)	66 (16.50)	33 (8.25)	3.01 (ปานกลาง)	4
5.4 กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	87 (21.75)	214 (53.50)	62 (15.50)	37 (9.25)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	2
5.5 การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	60 (15.00)	222 (55.50)	70 (17.50)	32 (8.00)	16 (4.00)	3.70 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50 (มาก)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่มีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.01) และ แบบฟอร์มของธนาคารที่มีความเหมาะสม และ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ	135 (33.75)	231 (57.75)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	1
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ	74 (18.50)	183 (45.75)	74 (18.50)	51 (12.75)	18 (4.50)	3.61 (มาก)	3
6.3 พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	73 (18.25)	173 (43.25)	64 (16.00)	46 (11.50)	44 (11.00)	3.46 (ปานกลาง)	5
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน	89 (22.25)	163 (40.75)	64 (16.00)	36 (9.00)	48 (12.00)	3.52 (มาก)	4
6.5 พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	85 (21.25)	216 (54.00)	64 (16.00)	35 (8.75)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) การที่พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การที่พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การที่พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการที่กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การตกแต่งอาคารของธนาคารที่มีความสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ การแต่งกายของพนักงานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ โปรแกรมที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.20	มาก	1
ปัจจัยด้านสถานที่	3.96	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.87	มาก	3
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.74	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.51	มาก	5
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.50	มาก	6
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.89	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ถูกค่ามีความพึงพอใจสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ค้า ต่อส่วนประสานการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทธุรกรรมต่างประเทศมีไม่ครอบคลุมให้เลือกใช้บริการ	20	5.0
1.2 ไม่มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	21	5.3
1.3 ไม่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น	11	2.8
1.4 บริการธุรกรรมต่างประเทศไม่สามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	43	10.8
1.5 ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	7	1.8
1.6 อื่นๆ	10	2.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่ควรกำหนดมูลค่าของธนบัตรที่ธนาคารขอซื้อคืน เช่น ริงกิตมาเลเซีย ธนาคารจะรับซื้อธนบัตรใบละ 50 ริงกิตขึ้นไป เป็นต้น (4 ราย) ไม่สามารถซื้อ-ขายธนบัตรของประเทศเพื่อนบ้านบางประเทศได้ เช่น เวียดนาม ลาว พม่า เป็นต้น (3 ราย) ธนบัตรที่ได้รับเก่ามาก (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริการธุรกรรมต่างประเทศที่ไม่สามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย (ร้อยละ 10.8) รองลงมาคือ การไม่มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 5.3) และ ประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่มีไม่ครอบคลุมให้เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 5.0)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่มีความเหมาะสม	66	16.5
2.2 จำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้งไม่ถูกต้องหรือผิดพลาดบ่อย	6	1.5
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศไม่เหมาะสม	19	4.8
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศ มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2	0.5
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	12	3.0
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	9	2.3
2.7 การขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	15	3.8
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	36	9.0
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ เป็นต้น มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	56	14.0
2.10 การโอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	29	7.3
2.11 การโอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	23	5.8
2.12 การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking มีค่าน้ำธรรมเนียมไม่เหมาะสม	9	2.3
2.13 อื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บไม่เหมาะสม (1 ราย)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ไม่มีความเหมาะสม (ร้อยละ 16.5) รองลงมาคือ การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ เป็นต้น มีค่าน้ำธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 14.0) และ การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) มีค่าน้ำธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 9.0)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	51	12.8
3.2 บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	44	11.0
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ให้บริการ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	9	2.3
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก	58	14.5
3.5 ธนาคารไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมเท่าที่ควร	11	2.8
3.6 อื่นๆ	8	2.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เวลาปิดไม่เหมาะสม (2 ราย) ไม่ทราบว่าธนาคารมีเว็บไซต์สำหรับการบริการธุรกรรมต่างประเทศด้วย (2 ราย) ช่องจอดรถแคบมาก (1 ราย) จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศที่ไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก (ร้อยละ 14.5) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (ร้อยละ 12.8) และบริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ (ร้อยละ 11.0)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
4.1 ขาดการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	76	19.0
4.2 ขาดการสมนาคุณ ด้วยของที่ระลึกต่างๆ แก่ลูกค้า	22	5.5
4.3 ขาดการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ ต่างๆ แก่ลูกค้า	35	8.8
4.4 อื่นๆ	12	3.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่เคยได้รับส่วนลดใดจากการทำธุรกรรมกับธนาคาร (4 ราย) ไม่เคยได้รับเสื้อจากธนาคารเลย (3 ราย) ไม่ทราบเลยว่าทางธนาคารมีบริการธุรกรรมต่างประเทศใดบ้าง เนื่องจากไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อใดเลย (2 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (3 ราย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การขาดการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ (ร้อยละ 19.0) รองลงมาคือ การขาดการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ ต่างๆ แก่ลูกค้า (ร้อยละ 8.8) และ การขาดการสมนาคุณ ด้วยของที่ระลึกต่างๆ แก่ลูกค้า (ร้อยละ 5.5)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
5.1 กระบวนการให้บริการไม่เหมาะสม ลำช้า	22	5.5
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารเข้าใจยากและไม่มีการชี้แจงเอกสาร	56	14.0
5.3 เอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีความยุ่งยากซับซ้อน	34	8.5
5.4 กระบวนตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศล่าช้า และไม่แม่นยำ	12	3.0
5.5 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	3	0.8
5.6 อื่นๆ	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ช่วงเทศกาลรอลงเงินนานมาก เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น (2 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ แบบฟอร์มของธนาคารที่เข้าใจยากและไม่มีการชี้แจงเอกสาร (ร้อยละ 14.0) รองลงมาคือ เอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารที่มีความยุ่งยากซับซ้อน (ร้อยละ 8.5) และ กระบวนการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ลำช้า (ร้อยละ 5.5)



ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
6.1 ขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ	13	3.3
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่สุภาพและไม่น่าเชื่อถือ.	14	3.5
6.3 การติดต่อสื่อสาร ขาดการอธิบายอย่างถูกต้องของพนักงาน	40	10.0
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการของพนักงานล่าช้า	54	13.5
6.5 พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	14	3.5
6.6 อื่นๆ	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานไม่ยิ้มแย้ม ไม่กล่าวทักทาย (1 ราย) พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญห
ได้ตรงตามความต้องการ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การ
ตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการของพนักงานล่าช้า (ร้อยละ 13.5) รองลงมาคือ การ
ติดต่อสื่อสาร ขาดการอธิบายอย่างถูกต้องของพนักงาน (ร้อยละ 10.0) และ พนักงานขาดการดูแล
เอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ร้อยละ 3.5)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
7.1 การตกแต่งอาคารของธนาคารไม่สวยงามและล้าสมัย	24	6.0
7.2 ธนาคารที่ใช้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	28	7.0
7.2 การแต่งกายของพนักงานไม่มีความเหมาะสม	55	13.8
7.4 สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่สะดวกสบาย และขาดความคล่องตัวในการติดต่อ	13	3.3
7.5 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงไม่พอ และขาดบรรยากาศที่ดี	17	4.3
7.6 เทคโนโลยีที่ใช้ล้าสมัย	6	1.5
7.7 อื่นๆ	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ระบบปรับอากาศและแสงสว่างอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม (1 ราย) ห้องน้ำไม่เพียงพอ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การแต่งกายของพนักงานที่ไม่มีความเหมาะสม (ร้อยละ 13.8) รองลงมาคือ ธนาคารที่ใช้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ร้อยละ 7.0) และ การตกแต่งอาคารของธนาคารที่ไม่สวยงามและล้าสมัย (ร้อยละ 6.0)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่ควรกำหนดมูลค่าของธนบัตรที่ธนาคารยอมซื้อคืน (7 ราย)
- ควรมีธนบัตรของประเทศเพื่อนบ้านด้วย เช่น เวียดนาม ลาว พม่า เป็นต้น (5 ราย)
- ควรจัดหาที่จอดรถเพิ่ม/จอดรถยนต์ลำบากมาก (5 ราย)
- ควรลงทุนหรือจัดหาเครื่องแลกเปลี่ยนต่างประเทศอัตโนมัติ (Currency-Exchange Machine) ไว้บริการ (5 ราย)
- ไม่ควรกำหนดรุ่นของธนบัตรที่ธนาคารยอมซื้อคืน หรือควรมีการประกาศ/เอกสารให้ทราบอย่างชัดเจน (4 ราย)
- ควรกำหนดส่วนลดพิเศษให้ต่ำกว่านี้ หรือสามารถสะสมจำนวนเงินที่เคยแลกไปแล้วได้ ซึ่งในปัจจุบันกำหนดไว้ที่มากกว่า 5000 USD ขึ้นไป (ต่อครั้ง) ถึงจะได้ส่วนลด (3 ราย)
- ควรมีการทำโฆษณาการทำธุรกรรมต่างประเทศผ่านสื่อต่างๆ บ้าง (3 ราย)
- ควรกำหนดเงื่อนไขการรับของสมนาคุณ หรือของที่ระลึกต่างๆ จากธนาคารให้ชัดเจน (2 ราย)
- ควรมีการเตรียมพนักงานเพิ่มเติมในช่วงเทศกาล เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น (2 ราย)
- ควรมีพนักงานที่สามารถตัดสินใจได้มากกว่านี้ (2 ราย)
- ควรเพิ่มส่วนลดค่าธรรมเนียม (2 ราย)
- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอคอย (2 ราย)
- ควรมีพนักงานที่สามารถให้คำแนะนำวิธีการสังเกตธนบัตรปลอมได้ (1 ราย)
- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)
1.2 มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
1.3 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น	4.72 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)
1.4 บริการธุรกรรมต่างประเทศสามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
1.5 ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.71 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.72) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ การมีประเพณีธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.78) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ การมีประเพณีธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความเหมาะสม	3.24 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
2.2 มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25 , JPY = 0.00, GBP = 0.30 , EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD , DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย	2.43 (น้อย)	2.45 (น้อย)
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม	4.68 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 1.5% ของ ยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)
2.7 ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวก ค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection) ค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.11 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาสัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่ำกว่า 250 USD (หรือเทียบเท่า) ต่อเดือน	2.31 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)
2.10 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อยการ	2.63 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
2.11 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่เกิน 520 บาท ต่อยการ	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
2.12 การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking ค่าธรรมเนียมรายการละ 300 บาท	3.85 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อที่ 2.1 – 2.12 มีดังนี้

สำหรับเพศชาย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 156 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 156 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 49 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 130 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 49 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 25 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 46 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 18 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 48 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 94 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 73 ราย การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 14 ราย

สำหรับเพศหญิง อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 244 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 244 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 75 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 210 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 79 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 32 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 62 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 18 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 74 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 160 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 125 ราย การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 8 ราย

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.78) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.75) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.74) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น	4.81 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.81) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.79) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.79 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
4.2 การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	2.90 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่น เทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น	2.85 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.85 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.90) การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ซองพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.05) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
5.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5.4 กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)
5.5 การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
6.3 พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
6.5 พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การที่พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) การที่พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ พนักงานให้บริการที่มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 156	หญิง N = 244
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การตกแต่งอาคารของธนาคารมีความสวยงามทันสมัย	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)
7.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
7.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
7.4 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ	4.67 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
7.5 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
7.6 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ โปรแกรมที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.67) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศ
ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	N = 112	N = 199	N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้ เลือกใช้บริการ	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)
1.2 มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
1.3 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น	4.76 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
1.4 บริการธุรกรรมต่างประเทศสามารถตอบสนอง สกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
1.5 ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความ น่าเชื่อถือ	4.65 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ การมีประเภทรูขุมทรัพย์ต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.75) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ การมีประเภทรูขุมทรัพย์ต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ การมีประเภทรูขุมทรัพย์ต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	N = 112	N = 199	N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความเหมาะสม	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2.2 มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง	4.78 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25 , JPY = 0.00, GBP = 0.30 , EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD , DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย	3.23 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.03 (น้อย)
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม	4.66 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 1.5% ของยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)
2.7 ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 199	31 – 40 ปี N = 89	40 ปีขึ้นไป N = 112
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection) ค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.22 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ย	3.00 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
2.10 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อรายการ	2.74 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
2.11 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่เกิน 520 บาท ต่อรายการ	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
2.12 การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking ค่าธรรมเนียมรายการละ 300 บาท	3.25 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อที่ 2.1 – 2.12 มีดังนี้

สำหรับกลุ่มอายุต่ำกว่า 31 ปี อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 112 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 112 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 31 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 97 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 35 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 13 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 32 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 9 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 41 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 72 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 51 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 4 ราย

สำหรับกลุ่ม 31 – 40 ปี อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 199 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 199 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 64 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 169 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 66 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 32 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 54 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 18 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 52 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 126 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 101 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 12 ราย

สำหรับกลุ่ม 40 ปีขึ้นไป อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 89 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 89 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 29 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 74 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 27 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 12 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 22 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 9 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 29 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 56 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 46 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 6 ราย

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.78) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.84) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 112	31 – 40 ปี N = 199	40 ปีขึ้นไป N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.75 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น	4.88 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.88) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.81) จำนวนเคาเตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) จำนวนเคาเตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 112	31 – 40 ปี N = 199	40 ปีขึ้นไป N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
4.2 การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ซองพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	3.12 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น	2.15 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ซองพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.80) และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.13) การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.97) และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10) การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	N = 112	N = 199	N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	3.25 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)
5.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	2.96 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
5.4 กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)
5.5 การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) กระบวนการตรวจสอบ ธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ การปฏิบัติภายใต้ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การ ปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	N = 112	N = 199	N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน ที่ให้บริการ	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและ สุภาพ	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)
6.3 พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่าง ถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่ รวดเร็วของพนักงาน	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
6.5 พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 112	31 – 40 ปี N = 199	40 ปีขึ้นไป N = 89
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การตกแต่งอาคารของธนาคารมีความสวยงามทันสมัย	3.29 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)
7.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)
7.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
7.4 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ	4.65 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
7.5 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)
7.6 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการโปรแกรมที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.06 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศ
ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย/ รับจ้างทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศ ที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)
1.2 มีการพัฒนารูปแบบบริการด้าน ต่างประเทศให้ทันสมัยอย่าง ต่อเนื่อง	3.59 (มาก)	3.92 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)
1.3 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น	4.83 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
1.4 บริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	3.66 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)
1.5 ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.62 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.83) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.89) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.81) และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศมีความเหมาะสม	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
2.2 มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ ทำรายการแต่ละครั้ง	4.90 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝาก ต่างประเทศมีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25 , JPY = 0.00, GBP = 0.30 , EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD , DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย	2.38 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตร ต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม	4.78 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทาง ต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับ ละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ ฉบับละ 3 บาท	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 1.5% ของยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 37	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 142	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป N = 97	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 95	อาชีพอิสระ N = 29
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.7 ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่า อากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection) ค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่า อากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียก เก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่า อากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตรา ต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและ ฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตรา ต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเ ลือ	2.88 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.92 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 37	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 142	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป N = 97	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 95	อาชีพ อิสระ N = 29
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.10 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอน ออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อรายการ	2.50 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปาน กลาง)
2.11 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอน เข้า (Inward) ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่เกิน 520 บาท ต่อรายการ	3.81 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
2.12 การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking ค่าธรรมเนียม รายการละ 300 บาท	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อที่ 2.1 – 2.12 มีดังนี้

สำหรับกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 29 รายมีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 29 รายดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 8 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 27 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 9 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 2 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 7 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 1 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 8 ราย โอน

เงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 20 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 16 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 2 ราย

สำหรับกลุ่มข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 37 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 37 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 7 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 29 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 8 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 5 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 6 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 2 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 9 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 20 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 16 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 2 ราย

สำหรับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 142 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 142 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 52 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 118 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 55 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 21 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 45 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 15 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 51 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 93 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 77 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 9 ราย

สำหรับกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 97 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 97 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 25 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 80 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 24 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 9 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 19 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 7 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 24 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 54 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 39 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 4 ราย

สำหรับกลุ่มอาชีพอิสระ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 95 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 95 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 32 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 86 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 32 ราย การขายเช็ค

เดินทางต่างประเทศ จำนวน 20 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 31 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 11 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 30 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 67 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 50 ราย และการ โอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 5 ราย

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.90) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.78) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.76) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.79) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.66) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.79) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย/ รับจ้างทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.07 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น	4.76 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.82) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.78) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.80) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย/ รับจ้างทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรซ์ัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
4.2 การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของ พลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	2.90 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิ พิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับ ลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงิน ตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือ สกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้า ที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษ อัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้า ทั่วไป เป็นต้น	2.90 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)



จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.03) การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.90) และการแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.16) การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.89) และการโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.03) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.78) และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.02) การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.91) และการโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.96) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.94) และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
5.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
5.4 กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
5.5 การปฏิบัติตามได้กฎหมาย และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.08) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ	4.10 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)
6.3 พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.24 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหา และการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
6.5 พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา N = 29	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ N = 37	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย/ รับจ้าง ทั่วไป N = 142	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน N = 97	อาชีพอิสระ N = 95
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
7.1 การตกแต่งอาคารของ ธนาคารมีความสวยงามทันสมัย	3.31 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
7.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของธนาคารที่ให้บริการ	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
7.3 การแต่งกายของพนักงานมี ความเหมาะสม	4.07 (มาก)	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
7.4 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัว ในการติดต่อ	4.66 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
7.5 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง เพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)
7.6 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการ ให้บริการ โปรแกรมที่มีความ ทันสมัย เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.66) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.38) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.71) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.62) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการปัจจัยด้านการสร้างและเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.65) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
1.1 มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้ เลือกใช้บริการ	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)
1.2 มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)
1.3 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น	4.74 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)
1.4 บริการธุรกรรมต่างประเทศสามารถตอบสนอง สกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	3.54 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)
1.5 ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความ น่าเชื่อถือ	4.68 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.74) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ การมีประเภทรูรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.79) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ การมีประเภทรูรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ การมีประเภทรูรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน รวมมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.76) ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ การมีประเภทรูรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 118	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 82	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 200
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความเหมาะสม	3.11 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
2.2 มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง	4.78 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
2.3 ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม เช่น ฝากประจำ 1 เดือน USD = 0.25 , JPY = 0.00, GBP = 0.30 , EUR = 0.25, AUD = 3.20, NZD = 1.50 ส่วน CAD , DKK, CHF และ HKD ไม่มีดอกเบี้ย	2.31 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)
2.4 การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม	4.74 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
2.5 การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)
2.6 การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 1.5% ของยอดขาย บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)
2.7 ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.47 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป
	N = 200	N = 118	N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.8 การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection)ค่าธรรมเนียม 10 USD บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บแบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	3.33 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
2.9 การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ย	2.28 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
2.10 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อรายการ	2.84 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
2.11 โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงินโอน หรือ ขั้นต่ำ 250 บาท สูงสุดไม่เกิน 520 บาท ต่อรายการ	3.64 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
2.12 การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking ค่าธรรมเนียมรายการละ 300 บาท	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อที่ 2.1 – 2.12 มีดังนี้

สำหรับกลุ่มที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้ง อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 200 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 200 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 59 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 171 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 59 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 28 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 51 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 18 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 54 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 127 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 98 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 10 ราย

สำหรับกลุ่มที่มาใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้ง อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 118 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 118 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 34 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 103 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 38 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 16 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 31 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 11 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 37 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 76 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 57 ราย และการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 9 ราย

สำหรับกลุ่มที่มาใช้บริการต่อเดือนมากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนตรงตามเวลา จำนวน 82 ราย มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง จำนวน 82 ราย ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม จำนวน 31 ราย การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 66 ราย การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 31 ราย การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ จำนวน 13 ราย ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold) จำนวน 26 ราย การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) จำนวน 7 ราย การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ จำนวน 31 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) จำนวน 51 ราย โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนเข้า (Inward) จำนวน 43 ราย การโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking จำนวน 3 ราย

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.78) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.74) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.74) การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.73) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.71) และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการ เดินทาง	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)
3.3 จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และ เพียงพอ	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)
3.4 เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน ตลอดเวลา เป็นต้น	4.78 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.78) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.81) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.83) จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบร ชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.83 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
4.2 การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ขงพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	2.89 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลด พิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่ มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขาย ธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.89) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.83) และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.81)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.08) การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.85) และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10) การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.96) และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
5.2 แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	2.85 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
5.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
5.4 กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
5.5 การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.02) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ให้บริการ	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)
6.2 พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและ สุภาพ	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
6.3 พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบาย อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่ รวดเร็วของพนักงาน	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
6.5 พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่า เดือนละครั้ง N = 200	เดือนละ 1-2 ครั้ง N = 118	มากกว่า เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป N = 82
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 การตกแต่งอาคารของธนาคารมีความสวยงาม ทันสมัย	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)
7.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้ บริการ	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
7.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
7.4 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวในการติดต่อ	4.67 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
7.5 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมี บรรยากาศที่ดี	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)
7.6 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือในการให้บริการ โปรแกรมที่มีความ ทันสมัย เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)



จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเนื่อง น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.67) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเนื่อง เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.61) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเนื่อง มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.62) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ