

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีเพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 40,001 – 50,000 บาท บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ที่เลือกใช้บริการ คือ การขายธนบัตรต่างประเทศ มูลค่าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย คือ 10,001 – 50,000 บาท มาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละครั้ง ระยะเวลาที่ได้ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 3 ปี ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่ใช้บริการนอกจากธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย

ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศที่ไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ ที่คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ และบริเวณที่จอดรถที่มีเพียงพอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และ กลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น และ การโฆษณาผ่านสื่อ เช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ การที่พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ การที่พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการให้บริการที่มีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการที่กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการที่มีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริการธุรกรรมต่างประเทศที่ไม่สามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย รองลงมาคือ การไม่มีการพัฒนารูปแบบบริการด้านต่างประเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และ ประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่มีไม่ครอบคลุมให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านราคา ปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ไม่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม และ การรับซื้อตั๋วเงินเปล่า (Clean Bills Bought) มีค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศที่ไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และ บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การขาดการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ รองลงมาคือ การขาดการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษต่างๆ แก่ลูกค้า และ การขาดการสนทนาคู่ค้า ด้วยของที่ระลึกต่างๆ แก่ลูกค้า ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการของพนักงานล่าช้า รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร ขาดการอธิบายอย่างถูกต้องของพนักงาน และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ แบบฟอร์มของธนาคารที่เข้าใจยากและไม่มีกรชี้แจงเอกสาร รองลงมาคือ เอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน และ กระบวนการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ล่าช้าตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การแต่งกายของพนักงานที่ไม่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ธนาคารที่ใช้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ การตกแต่งอาคารของธนาคารที่ไม่สวยงามและล้ำสมัย ตามลำดับ

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

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และการมีประเภทรูกระบบต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และการมีประเภทรูกระบบต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น และการโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ การที่พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และการตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ การที่พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการที่มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ และ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทรูกระบบต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทรูกระบบต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทรูกระบบต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว รองลงมาคือ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย และ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และ การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และ เพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเคาท์เตอร์ที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น และ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงิน และตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษ อัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น และการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

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

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัย ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มี การอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัย ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ การตอบสนองแก้ไขปัญหาและ การให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน และ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความ

เหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ใช้บริการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเนื่อง

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเนื่อง น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ การมีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และการมีประเพณีธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และการมีประเพณีธุรกรรมต่างประเทศที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง รองลงมาคือ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิด รองลงมาคือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง และการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น

มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ และ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น รองลงมาคือ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็นต้น และ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือและสุภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และ การปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และการปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบธนบัตรต่างประเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว และการปฏิบัติภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน น้อยกว่าเดือนละครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน เดือนละ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และมีบรรยากาศที่ดี และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารที่ให้บริการ ตามลำดับ



5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทาง การตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรวัฒน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ปัจจัยด้านบุคลากร มากเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ถึงคนุต (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรวัฒน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านธนาคารมีประเภทของธุรกรรมที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการมากเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ถึงคนุต (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง ไม่ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรวัฒน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมการใช้บริการ เป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรวัฒน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ เป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรวัฒน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นอันดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านมีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภทรวัดน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร เป็นอันดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ กระบวนการให้บริการที่มีความเหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภทรวัดน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร เป็นอันดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการเปิดบัญชีใหม่ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการที่กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณศรี ดังบุตร (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสะอาดเรียบร้อยของการจัดสำนักงาน เป็นอันดับแรกแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภทรวัดน์ พรหมมาเล็ก (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร เป็นอันดับแรก

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 400 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กว่าร้อยละ 70 อายุมากกว่า 30 ปี และ กว่าร้อยละ 80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่การมาใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศ คือ ขายธนบัตรต่างประเทศ (Notes Sold) หรือ การเปลี่ยนเป็นเงินสกุลต่างประเทศ ถึงร้อยละ 81 แต่มีการโอนเงินต่างประเทศผ่าน Internet Banking เพียง ร้อยละ 5.50 การมาใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศ มีมูลค่าแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 100,000 บาท ถึงร้อยละ 80 ส่วนการมาใช้บริการต่อเดือนนั้น พบว่าประมาณร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 2 ครั้ง และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประมาณร้อยละ 70

5.3.2 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.7 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจที่สูงสุด ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น	ปัจจัยด้านสถานที่	4.80	มากที่สุด
2	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มี มาตรฐานสูงขึ้น	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.76	มากที่สุด
3	มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำ รายการแต่ละครั้ง	ปัจจัยด้านราคา	4.75	มากที่สุด
4	การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่ คิดค่าธรรมเนียม	ปัจจัยด้านราคา	4.72	มากที่สุด
5	ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคาร มีความน่าเชื่อถือ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.68	มากที่สุด
6	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ	ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.64	มากที่สุด
7	การรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ คิด ค่าธรรมเนียม ฉบับละ 30 บาท และ ค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	ปัจจัยด้านราคา	4.30	มาก
8	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ และ มีบรรยากาศที่ดี	ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.29	มาก
9	มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.28	มาก
10	จำนวนเคาเตอร์ที่ให้บริการ เหมาะสม และเพียงพอ	ปัจจัยด้านสถานที่	4.26	มาก

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจที่ต่ำสุด ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความ เหมาะสม 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	ปัจจัยด้านราคา	2.44	น้อย
2	การบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ มีค่าธรรมเนียม ถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วย เช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ย	ปัจจัยด้านราคา	2.56	ปาน กลาง
3	โอนเงินระหว่างประเทศ-โอนออก (Outward) ค่าธรรมเนียม 550 บาท ต่อ รายการ	ปัจจัยด้านราคา	2.76	ปาน กลาง
4	การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	2.83	ปาน กลาง
5	การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัว เงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่น เทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้ สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป เป็น ต้น	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	2.85	ปาน กลาง

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจน้อย ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ธุรกิจกรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
6	แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	2.97	ปานกลาง
7	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น	ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	2.99	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice เป็นต้น	ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3.01	ปานกลาง
9	อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมี ความเหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	3.13	ปานกลาง
10	การรับซื้อตัวเงินเปล่า (Clean Bills Bought) โดยเรียกเก็บแบบ BC (Bill for Collection)ค่าธรรมเนียม 10 USD บวก ค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท , เรียกเก็บ แบบ BR (Bill Receivable) ค่าธรรมเนียม 200 บาท บวกค่าอากรแสตมป์ฉบับละ 3 บาท	ปัจจัยด้านราคา	3.22	ปานกลาง

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุป 10 ลำดับของปัญหาที่สุด ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ร้อยละ
1	ขาดการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	19.0
2	อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ไม่มีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	16.5
3	เว็บไซต์ของบริการธุรกรรม ต่างประเทศไม่สามารถเข้าถึงได้ สะดวก	ปัจจัยด้านสถานที่	14.5
4	แบบฟอร์มของธนาคารเข้าใจยากและ ไม่มีการชี้แจงเอกสาร	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	14.0
5	การบริการบัญชีเงินฝากเงินตรา ต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ ประจำ เป็นต้น มีค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	ปัจจัยด้านราคา	14.0
6	การแต่งกายของพนักงานไม่มีความ เหมาะสม	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	13.8
7	การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการ ให้บริการของพนักงานล่าช้า	ปัจจัยด้านบุคลากร	13.5
8	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อ การเดินทาง	ปัจจัยด้านสถานที่	12.8
9	บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	ปัจจัยด้านสถานที่	11.0
10	บริการธุรกรรมต่างประเทศไม่สามารถ ตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่าง หลากหลาย	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	10.8

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มี มาตรฐานสูงขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มี มาตรฐานสูงขึ้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำ รายการแต่ละครั้ง (มากที่สุด)	การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศ ไม่คิดค่าธรรมเนียม (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติด ตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติด ตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	กระบวนการให้บริการมีความ เหมาะสมและรวดเร็ว (มาก)	กระบวนการให้บริการมีความ เหมาะสมและรวดเร็ว (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ (มากที่สุด)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีความถูกต้องของ จำนวนเงินที่ทำรายการ แต่ละครั้ง (มากที่สุด)	มีความถูกต้องของ จำนวนเงินที่ทำรายการ แต่ละครั้ง (มากที่สุด)	การรับซื้อ-ขายธนบัตร ต่างประเทศไม่คิด ค่าธรรมเนียม (มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน สถานที่	ความมั่นคงปลอดภัย ของธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยปฏิบัติงาน ตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคงปลอดภัย ของธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยปฏิบัติงาน ตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคงปลอดภัย ของธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยปฏิบัติงาน ตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การให้ส่วนลดและสิทธิ พิเศษ เช่น ให้ส่วนลด พิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขาย เงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไป เป็น ต้น (ปานกลาง)	การให้ส่วนลดและสิทธิ พิเศษ เช่น ให้ส่วนลด พิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขาย เงินและตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไป เป็น ต้น (ปานกลาง)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด บริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	กระบวนการตรวจสอบ ธนบัตรต่างประเทศมี ความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (มาก)	กระบวนการให้บริการ มีความเหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)	กระบวนการให้บริการ มีความเหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ให้บริการ (มาก)
ปัจจัยด้านการ สร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการ ติดต่อ (มาก)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้ มีมาตรฐานสูง ยิ่งขึ้น (มากที่สุด)	ภาพลักษณ์ และ ชื่อเสียงของ ธนาคารมีความ น่าเชื่อถือ (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้มี มาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้มี มาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้มี มาตรฐานสูงยิ่งขึ้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน ราคา	มีความถูกต้อง ของจำนวนเงินที่ ทำการการแต่ละ ครั้ง (มากที่สุด)	การรับซื้อ-ขาย ธนบัตร ต่างประเทศไม่คิด ค่าธรรมเนียม (มากที่สุด)	มีความถูกต้องของ จำนวนเงินที่ทำ รายการแต่ละครั้ง (มากที่สุด)	การรับซื้อ-ขาย ธนบัตร ต่างประเทศไม่คิด ค่าธรรมเนียม (มากที่สุด)	มีความถูกต้องของ จำนวนเงินที่ทำ รายการแต่ละครั้ง (มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน สถานที่	ความมั่นคง ปลอดภัยของ ธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาเป็น ต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคง ปลอดภัยของ ธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาเป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคง ปลอดภัยของ ธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาเป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคง ปลอดภัยของ ธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาเป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคง ปลอดภัยของ ธนาคาร เช่น มี เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาเป็นต้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	การโฆษณาผ่าน สื่อเช่น นิตยสาร การเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต เป็น ต้น (ปานกลาง)	การให้ส่วนลดและ สิทธิพิเศษ เช่น ให้ ส่วนลดพิเศษกับ ลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงิน และตัวเงินตั้งแต่ 5000 USD ขึ้นไป เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของ พลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของ พลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของ พลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	กระบวนการ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)	กระบวนการ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)	กระบวนการ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)	กระบวนการ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)	กระบวนการ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ รวดเร็ว (มาก)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานที่ ให้บริการ (มาก)
ปัจจัยด้าน การสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวใน การติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวใน การติดต่อ (มาก)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวใน การติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวใน การติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะดวกสบาย มี ความคล่องตัวใน การติดต่อ (มากที่สุด)

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน		
	น้อยกว่าเดือนละครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	มากกว่าเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (มากที่สุด)	ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (มากที่สุด)	มีความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง (มากที่สุด)	การรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศไม่คิดค่าธรรมเนียม (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)	ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นต้น (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)	การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นต้น (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (มาก)	กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (มาก)	กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (มาก)	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (มากที่สุด)	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ (มากที่สุด)

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เป็นลำดับแรก

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ คือ การบริการธุรกรรมต่างประเทศสามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ สกุลเงินที่ธนาคารมีให้บริการนั้น ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น ในปัจจุบันธนาคารไม่มีสกุลเงินจั๊ดของประเทศพม่า สกุลเงินคองของประเทศเวียดนาม หรือสกุลเงินกีบของประเทศลาวให้บริการกับลูกค้า แม้ว่าประเทศดังกล่าวข้างต้นจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภูมิภาคนี้ ทำให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่สามารถทำธุรกรรม หรือทำการแลกเปลี่ยนเงินตราได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์

อีกทั้งธนาคารยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนธนบัตรรุ่นเก่าของบางสกุลเงิน เช่น สกุลเงินดอลลาร์ของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือสกุลเงินหยวนของประเทศจีน นอกจากนั้นยังพบว่า การกำหนดเพดานขั้นต่ำในการรับแลกเงิน เช่น ทางธนาคารจะรับซื้อสกุลเงินริงกิตของประเทศมาเลเซียคืนตั้งแต่ธนบัตรใบละ 50 ริงกิตขึ้นไปเท่านั้น เป็นผลให้ลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่ทราบข้อจำกัดดังกล่าว เกิดความไม่พึงพอใจ

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.8 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุด เป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น	- รักษามาตรฐาน และย้ำเตือนให้พนักงานใส่ใจถึงคุณภาพการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	- ควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่องการบริการธุรกรรมต่างประเทศสามารถตอบสนองสกุลเงินต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย	- ควรจะนำปัญหาสกุลเงินที่มีให้แลกเปลี่ยนไม่หลากหลาย แจ้งไปยังสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่สาขาทพบ เพื่อทำการปรับปรุงปัญหาในด้านนี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	- ควรจะจัดให้มีการเพิ่มสกุลเงินต่างๆ ให้มากขึ้น โดยอาจมุ่งเน้นในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นเป็นพิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม
ข้อจำกัดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนธนบัตรรุ่นเก่าของบางสกุลเงิน และการกำหนดเพดานขั้นต่ำในการรับแลกเงิน	- ควรเน้นย้ำให้พนักงาน แจ้งข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อจำกัด ต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ - ควรจะนำปัญหา การกำหนดเพดานขั้นต่ำในการรับแลกเงิน ให้กับสำนักงานใหญ่ ทราบ เนื่องจาก ปัญหาดังกล่าวอาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้	- ควรจัดทำแผ่นพับ และเอกสาร เช่น แผ่นพับ เพื่อชี้แจง วิธีการและข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับการและแลกเปลี่ยนธนบัตรรุ่นเก่าของบางสกุลเงิน - ควรคำนึงถึงสภาพของธนบัตรที่จะจัดให้กับลูกค้าด้วย เนื่องจาก อัตราแลกเปลี่ยนโดยทั่วไปของธนาคารจะสูงกว่าจุดรับแลกเปลี่ยนอื่นๆ ดังนั้นควรจัดหาธนบัตรใหม่ที่มีสภาพดี ระดับ 80% ขึ้นไป

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง เป็นลำดับแรก

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านของราคา คือ 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 นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าใช้บริการการฝากเงินตราสกุลต่างประเทศ กับทางธนาคารน้อย ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับลูกค้าในกลุ่มนี้ไม่มากนัก จึงทำให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยนี้ค่อนข้างต่ำ

จากการศึกษายังทำให้ทราบว่าปัญหาด้านราคา ที่พบมากที่สุด คือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากลูกค้าอาจนำไปเปรียบเทียบกับอัตราแลกเปลี่ยนของจุดรับแลกเปลี่ยนอื่นๆ (ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์) ซึ่งมีต้นทุนต่ำกว่าทางธนาคาร แต่ก็มีความเสี่ยงที่สูงกว่าเช่นกัน

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านราคา ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.9 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านราคา ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านราคา	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องความถูกต้องของจำนวนเงินที่ทำรายการแต่ละครั้ง	- รักษามาตรฐาน และยึดถือให้พนักงานใส่ใจถึงความสำคัญของจำนวนเงินที่ถูกต้อง ก่อนจะส่งมอบให้กับลูกค้า	- ควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนกับการพัฒนาคุณภาพของระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่องดอกเบี้ยของบัญชีเงินฝากต่างประเทศมีความเหมาะสม 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	- ควรนำปัญหาดังกล่าวแจ้งไปยังสำนักงานใหญ่ เพื่อพิจารณาในการปรับอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	- ควรมีการพิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเทียบเคียงจากธนาคารอื่นในต่างประเทศ หรือธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และให้ความสำคัญกับลูกค้าในกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น
ความพึงพอใจต่ำเป็นอันดับสองคือการบริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ ออมทรัพย์ประจำ มีค่าธรรมเนียมถอนและฝากด้วยธนบัตรต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 2% ของจำนวนเงิน, ฝากด้วยเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียม 0.25% ของจำนวนเงิน, ค่ารักษาบัญชี 10 USD หากมียอดคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่ำกว่า 250 USD / เดือน	- สาขาอาจแนะนำให้ลูกค้าที่สะดวกแลกเงินตราเป็นสกุลเงินบาท ก่อนจะนำมาฝากกับทางธนาคาร เพื่อที่จะลดค่าธรรมเนียมให้ส่วนดังกล่าวและลูกค้าจะได้รับผลตอบแทนจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นในสกุลเงินบาท	- อัตราค่าธรรมเนียมที่สูง เป็นผลเนื่องมาจากมีจำนวนลูกค้าใช้บริการในด้านนี้น้อย ทำให้ธนาคารมีต้นทุนในการดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ค่อนข้างสูง ประกอบกับความผันผวนสูงของค่าเงินในช่วงที่ผ่านมา จึงมีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมค่อนข้างสูงเพื่อชดเชยความเสี่ยงที่ธนาคารอาจจะได้รับ ควรมีการปรับปรุงลดค่าธรรมเนียม หากมีความเสี่ยงในด้านนี้ลดลง
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ		- ควรนำเสนอข้อเท็จจริงให้ลูกค้าทราบถึงความน่าเชื่อถือของธนบัตรที่ได้รับจากธนาคาร และความเสี่ยงที่อาจได้ธนบัตรปลอมจากจุดรับแลกเปลี่ยนอื่นๆ (ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)

ปัจจัยด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคาร ไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา เป็นลำดับแรก

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านของสถานที่ คือ เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำ เป็นลำดับถัดมา และเป็นปัญหาลำดับที่สองของปัจจัยด้านสถานที่อีกด้วย

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านสถานที่ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.10 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านสถานที่ ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านสถานที่	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอดเวลา	- มุ่งเน้นให้พนักงานรักษาความปลอดภัยของสาขา รักษามาตรฐานการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป	- ทางธนาคารจึงควรเน้นสร้างภาพลักษณ์ในเรื่องความปลอดภัยในการมาใช้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมกับทางธนาคารจะมีความปลอดภัยสูง
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง เว็บไซต์ของบริการธุรกรรมต่างประเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	- ให้การอบรม พนักงานในสาขา ถึงเรื่องการใช้งานเว็บไซต์อย่างละเอียด เมื่อมีลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ จะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว	- ควรปรับปรุง และออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรม และจัดทำคู่มือการใช้งานออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น
ความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง	- ควรแจ้งปัญหาที่ค้นพบ จากการศึกษา ไปยังสำนักงานใหญ่ พิจารณาเพิ่มจุดจุดรับแลกเปลี่ยนย่อยเพิ่มเติมในจุดสำคัญต่างๆ เช่น สนามบิน ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	- เนื่องจากพบว่า การทำธุรกรรมต่างประเทศ ลูกค้ากว่าร้อยละ 80 จะทำการแลกเปลี่ยนเงินตราเท่านั้น ดังนั้นพิจารณาการลงทุนจัดซื้อเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแบบอัตโนมัติ (Currency Exchange Machine) และติดตั้งตามแหล่งสำคัญต่างๆ เพิ่มเติม จะเป็นการลดปัญหาข้อจำกัดในเรื่องของเวลาการเปิดทำการ และเป็นการตอบสนองความต้องการของการใช้งานของลูกค้า นอกจากนั้นยังเป็นการลดปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด เป็นลำดับแรก แต่ก็จัดว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดลำดับแรกและลำดับที่สองในด้านของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาผ่านสื่อเช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เช่น ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5,000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.11 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	- ควรมีการมุ่งเน้นให้พนักงานรักษามาตรฐานในการทำงานและเน้นการทำงานตามกระบวนการเพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	- เพื่อเป็นการรักษาความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้ ทางธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นไปอีก โดยอาจมีการพิจารณาการตัดทอนขั้นตอนบางขั้นตอนที่อาจจะลดได้ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ของทางธนาคาร เป็นต้น
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	- อาจมีการให้พนักงานของสาขา ช่วยแนะนำ หรือช่วยกรอกแบบฟอร์มให้กับลูกค้า เนื่องจากมีความชำนาญมากกว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าด้วย	- ควรพิจารณาปรับปรุงรายละเอียดในแบบฟอร์มต่างๆ ว่าในแต่ละส่วนมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด เพื่อลดระยะเวลาในการกรอกแบบฟอร์มของลูกค้า
ความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice		- ควรพิจารณาปรับลดเอกสารประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน ปรับลดเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องออก เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวมากขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานที่ให้บริการ เป็นลำดับแรก

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดลำดับแรกและลำดับที่สองในด้านบุคลากร คือ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน และการตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านบุคลากร ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.12 แสดงข้อเสนอแนะ ค่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง การแจกของที่ระลึก เช่น แม่เหล็กติดตู้เย็น ปฏิทิน ของพลาสติก เสื้อยืด	- ควรให้พนักงานสาขาแจ้งเงื่อนไขการแจกของที่ระลึกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยอาจติดป้ายประกาศในที่ที่ลูกค้าจะสามารถเห็นได้ชัดเจน	- ควรจะมีการจัดลำดับของที่ระลึก และกำหนดให้แต่ละสาขาปฏิบัติตามข้อกำหนดในการแจกของที่ระลึกอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจอันอาจเกิดขึ้นได้
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อ เช่น นิตยสารการเงิน โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต และการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ		- ดังนั้นทางธนาคารจึงควรปรับกลยุทธ์ในเรื่องการส่งเสริมการตลาดใหม่เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามีความสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ เดิมมีการกำหนดขั้นต่ำ ต้องแลกเงินขั้นต่ำ 5,000 USD ขึ้นไปจึงจะได้รับส่วนลด
ความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ซื้อ-ขายเงินและตัวเงินตั้งแต่ 5,000 USD ขึ้นไปหรือสกุลอื่นเทียบเท่า และกลุ่มลูกค้าที่มีความรักดีให้สิทธิพิเศษอัตราแลกเปลี่ยนขายธนบัตรให้ธนาคารในมูลค่ามากกว่าลูกค้าทั่วไป		- เนื่องจากลูกค้ากว่าร้อยละ 80 ทำธุรกรรมต่ำกว่า 100,000 บาท (หรือ ประมาณ 3,500 USD) ต่อครั้ง ควรมีการปรับลดเพดานขั้นต่ำ หรือให้ลูกค้าสามารถสะสมขอการแลกเปลี่ยนเงินได้ เช่น เมื่อมีการสะสมขอการแลกเปลี่ยนเงินตราครบ 5,000 USD ภายในระยะเวลา จะสามารถใช้ส่วนลดในครั้งต่อไปได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

จากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดลำดับแรกและลำดับที่สองในด้านกระบวนการให้บริการ คือ แบบฟอร์มของธนาคารมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย และความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ หนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน Invoice

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.13 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านบุคลากร	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการ	- เพื่อเป็นการรักษาความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้ ทางสาขาจึงควรมุ่งเน้นให้พนักงาน	- เพื่อเป็นการรักษาความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้ ทางธนาคารจึงควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการให้บริการและทักษะในการทำงาน
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานสามารถติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงาน	- เนื่องจากการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในบางส่วนพนักงานจึงยังไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมต่างประเทศมากนัก รวมถึงการให้อำนาจในการตัดสินใจของพนักงาน จึงอาจทำให้การบริการในบางครั้งล่าช้า ธนาคารควรให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือที่เพื่อแก้ปัญหาที่สำนักงานใหญ่จัดทำขึ้น	- ดังนั้นควรมีการกำหนดกระบวนการการทำงานในแต่ละธุรกรรม และเอกสารที่ต้องใช้ ให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานทราบถึงขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดทำคู่มือการแก้ปัญหาที่พบบ่อยให้แก่พนักงาน
ความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน	- ธนาคารควรกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ให้ชัดเจน เพื่อพนักงานจะสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาลงได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	- ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเรื่องความรวดเร็ว และความถูกต้องของพนักงานเพื่อใช้ในการประเมินผลงาน และให้รางวัลประจำเดือนแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดด้วย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ ธุรกิจต่างประเทศของธนาคาร ไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัวในการติดต่อ เป็นลำดับแรก นอกจากนั้นจากการศึกษายังค้นพบว่าปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุดลำดับแรกและลำดับที่สองในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ โปรแกรมที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม

ดังนั้น การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่พบบางส่วนในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ต้องทำการปรับปรุงจาก สำนักงานใหญ่เนื่องจาก ธนาคารไทยพาณิชย์สาขา ท่าแพ ไม่มีอำนาจจัดการได้ จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าแพ และข้อเสนอแนะต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.14 แสดงข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของ
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ และธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	
	สาขาท่าแพ	สำนักงานใหญ่
ความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับ แรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย มีความคล่องตัว ในการติดต่อ	- ควรคงรูปแบบการจัด สถานที่ให้ดูกว้างขวาง และมี ความสะดวกสบายในรับบริการ ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยไม่ นำเอาป้ายโฆษณาต่างๆมาวาง ในบริเวณพื้นที่การให้บริการ มากเกินไป	
ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ปัจจัย ย่อยเรื่อง ใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือในการให้บริการ โปรแกรมที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย		- ควรปรับปรุงในเรื่องของ สถานที่และอุปกรณ์ที่นำมาใช้ งาน ให้ดูทันสมัยยิ่งขึ้น
ความพึงพอใจต่ำสุดเป็นอันดับ สอง คือ ปัจจัยย่อยเรื่อง การแต่ง กายของพนักงานมีความ เหมาะสม	- ควรให้มีการกำชับพนักงาน ให้แต่งเครื่องแบบพนักงานให้ เรียบร้อยและดูน่าเชื่อถือ ตลอดเวลา	- ควรให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ม ตรวจสอบการแต่งกายของ พนักงาน เพื่อให้เป็นระเบียบ และดูน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น