

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอน ต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แยก ผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และ อาชีพ นำเสนอโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอน ต่างประเทศ กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

การสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศมี วัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงกลุ่มลูกค้า พฤติกรรมทั่วไปของลูกค้าเป็นอย่างไร ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งรายละเอียดในแต่ละ ส่วนประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

4.1.1 เพศ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5 ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	190	47.5
หญิง	210	52.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือกลุ่มผู้ให้บริการที่อายุน้อยกว่า 31 ปี มีจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 และกลุ่มอายุช่วง 41 – 50 ปี มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75 กลุ่มผู้ให้บริการที่น้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.75 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 31	127	31.75
31 – 40	143	35.75
41 – 50	115	28.75
มากกว่า 50	15	3.75
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีสถานภาพสมรสและโสดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรสมีจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีสถานภาพโสด จำนวน 155 ราย คิดเป็น ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 52 ราย

คิดเป็นร้อยละ 13.0 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ อื่นๆ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	155	38.8
สมรส	159	39.7
หม้าย/หย่าร้าง	52	13.0
อื่น ๆ	34	8.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 168 ราย คิดเป็น ร้อยละ 42.0 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 และระดับ ปริญญาโท มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนกลุ่มที่น้อยที่สุดซึ่งมีส่วนร่วมใกล้เคียงกันคือกลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวช.	24	6.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	54	13.5
อนุปริญญา / ปวส.	82	20.5
ปริญญาตรี	168	42.0
ปริญญาโท	42	10.5
ปริญญาเอก	30	7.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.5 อาชีพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด มีจำนวน 144 ราย คิดเป็น ร้อยละ 36.0 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 และอาชีพข้าราชการ มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ และกลุ่มอื่นๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และอื่นๆ มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.5
ข้าราชการ	62	15.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	9.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	91	22.7
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	144	36.0
รับจ้างทั่วไป	38	9.5
อาชีพอิสระ	2	0.5
อื่นๆ	4	1.0
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 207 ราย คิดเป็น ร้อยละ 51.75 รองลงมาคือระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.25 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,001	69	17.25
10,001 – 20,000	207	51.75
20,001 – 30,000	72	18.0
30,001 – 50,000	20	5.0
50,001 – 100,000	6	1.5
มากกว่า 100,000	26	6.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ประกอบด้วย ประเภทของธุรกรรมทางการเงินที่มาใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง และพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการในการเลือกธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งผลที่ได้จากการสำรวจมีดังนี้

4.2.1 ประเภทของธุรกรรม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านขายธนบัตรต่างประเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 ของธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด รองลงมาคือการขายเช็คเดินทางต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 16.8 ของธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด และ การโอนเงินออกกระหว่างประเทศ การซื้อธนบัตรต่างประเทศ การโอนเงินระบบมันนี่แกรม (MONEYGRAM) การซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศจะมีผู้ใช้บริการในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของธุรกรรม

ประเภทของธุรกรรม ทางการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขายธนบัตรต่างประเทศ	264	23.8
ซื้อธนบัตรต่างประเทศ	141	12.8
ขายเช็คเดินทางต่างประเทศ	187	16.8
ซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ	101	9.0
ขายตัวเงิน	53	4.8
ซื้อตัวเงิน	17	1.5
บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ	27	2.4
โอนเงินระหว่างประเทศ – โอนออก	150	13.4
โอนเงินระหว่างประเทศ- โอนเข้า	59	5.3
มันนี่แกรม (MONEYGRAM)	112	10.0
รวม	1,111	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.2 ความถี่ในการใช้บริการ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 135 ราย คิดเป็น ร้อยละ 33.7 รองลงมาคือใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือนและใช้บริการ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	115	28.7
3 – 5 ครั้งต่อเดือน	135	33.7
6 – 10 ครั้งต่อเดือน	109	27.3
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	41	10.3
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.3 มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการแต่ละครั้งมีมูลค่าธุรกรรมทางการเงินต่ำกว่า 10,001 บาทต่อครั้ง มีจำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมูลค่าธุรกรรมทางการเงินระหว่าง 10,001 – 50,000 บาทต่อครั้ง มีจำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน และมูลค่าธุรกรรมทางการเงินตั้งแต่ 50,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.8 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามมูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง

มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการต่อครั้ง (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,001	176	44.0
10,001 – 50,000	160	40.0
50,001 – 100,000	35	8.8
100,001 – 500,000	25	6.2
500,001 – 1,000,000	2	0.5
มากกว่า 1,000,000	2	0.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.4 สถาบันการเงินที่กลุ่มผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ จำนวน 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารต่างๆ ซึ่งเรียงลำดับธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ๙ ธนาคารกรุงเทพ ๙ ธนาคารกสิกรไทย ๙ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ๙ ธนาคารกรุงไทย ๙ ธนาคารทหารไทย ๙ และอื่น ๆ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถาบันการเงินที่กลุ่มผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ

ธนาคารที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพฯ	235	23.5
ธนาคารกรุงไทยฯ	61	6.1
ธนาคารกสิกรไทยฯ	134	13.3
ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ	400	39.8
ธนาคารทหารไทยฯ	44	4.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ	102	10.1
ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ	28	2.8
รวม	1,004	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

การทดสอบความสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศโดยใช้การทดสอบแบบไคว์สแควร์ (Chi-Square test) ด้วยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 และตั้งสมมุติฐานไว้ดังนี้

สมมุติฐาน H_0 : ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : มีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ผลการทดสอบหาค่าที่คำนวณได้จากการทดสอบแบบไคว์สแควร์ (Chi-Square test) มีค่ามากกว่า ค่า Chi-Square จากตาราง แสดงว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ถ้าค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ มีค่ามากกว่า ค่า α ที่

กำหนด คือ 0.05 แสดงว่าเป็นการยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แต่ถ้า ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ มีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 แสดงว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 คือข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.3.1 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมติฐาน H_0 : ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมติฐาน H_1 : มีความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอาชีพนักเรียน นักศึกษา จะใช้บริการโอนออกเงินตราต่างประเทศ รองลงมาคือ การขายธนบัตรต่างประเทศและตัวเงิน ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน ลูกจ้าง บริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัวและ ค้าขาย ส่วนใหญ่จะใช้บริการ ด้านซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศและเช็คเดินทางต่างประเทศ

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทของธุรกรรมทางการเงิน
ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

อาชีพ	ประเภทของธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ					
		ขาย	ซื้อ	ขาย	ซื้อ	ขายตัวเงิน
		ธนบัตรต่างประเทศ		เช็คเดินทางต่างประเทศ		
นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	19	3	0	0	19
	ร้อยละ	4.8	0.8	0	0	4.8
ข้าราชการ	จำนวน	49	25	58	21	0
	ร้อยละ	12.3	6.3	14.5	5.3	0
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	10	11	21	6	3
	ร้อยละ	2.5	2.8	5.3	1.5	0.8
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	จำนวน	55	61	57	22	19
	ร้อยละ	13.8	15.3	14.3	5.5	4.8
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	จำนวน	104	39	50	0	12
	ร้อยละ	26.0	9.8	12.5	0	3.0
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	25	0	0	0	0
	ร้อยละ	6.3	0	0	0	0
อาชีพอิสระ	จำนวน	0	2	0	1	0
	ร้อยละ	0	0.5	0	0.3	0
อื่น ๆ	จำนวน	2	0	1	1	0
	ร้อยละ	0.5	0	0.3	0.3	0
รวม	จำนวน	264	141	187	101	53
	ร้อยละ	66.0	35.3	46.8	25.3	13.3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

อาชีพ	ประเภทของธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ					มันนี่แกรม
		ซื้อตัวเงิน	บัญชีเงินฝาก เงินตรา ต่างประเทศ	โอนเงินระหว่างประเทศ		
				โอนออก	โอนเข้า	
นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	3	0	22	0	0
	ร้อยละ	0.8	0	5.5	0	0
ข้าราชการ	จำนวน	0	0	37	0	4
	ร้อยละ	0	0	9.3	0	1.0
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	0	0	9	3	19
	ร้อยละ	0	0	2.3	0.8	4.8
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	จำนวน	13	26	32	36	7
	ร้อยละ	3.3	6.5	8.0	9.0	1.8
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	จำนวน	1	0	46	19	42
	ร้อยละ	0.3	0	11.5	4.8	10.5
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	0	0	0	0	38
	ร้อยละ	0	0	0	0	9.5
อาชีพอิสระ	จำนวน	0	1	2	1	0
	ร้อยละ	0	0.3	0.5	0.3	0
อื่น ๆ	จำนวน	0	0	2	0	2
	ร้อยละ	0	0	0.5	0	0.5
รวม	จำนวน	17	27	150	59	112
	ร้อยละ	4.3	6.8	37.5	14.8	28.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการคำนวณ ได้ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ คือ 0.000 ซึ่งค่าน้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 แสดงว่าเป็นการปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 และยอมรับสมมุติฐาน H_1 คือ อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทของธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือประเภทของธุรกรรมทางการเงินจะขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาอธิบายความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่จะใช้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ เพื่อชำระค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อต่างประเทศ หรือซื้อหนังสือ ตำราเรียน เป็นต้น ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่บริเวณถนนท่าแพ และถนนช้างคลาน ส่วนใหญ่จะใช้บริการ ด้านซื้อ ขยายบัตรเครดิตต่างประเทศและเช็คเดินทางต่างประเทศ เพราะได้รับเงินจากการชำระค่าสินค้าและบริการจากชาวต่างชาติ หรือการซื้อ ขยาย ขนบัตรเครดิตต่างประเทศ และเช็คเดินทาง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นกลุ่มที่ใช้บริการด้านม้านี้แถม เป็นต้น

4.3.2 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน

สมมุติฐาน H_0 : ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน และเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศแต่ละครั้งมีมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศแต่ละครั้งมีมูลค่าตั้งแต่ 10,001 – 50,000 บาท

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน
ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

อายุ (ปี)		มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ (บาท)						รวม
		ต่ำกว่า 10,001	10,001 - 50,000	50,001 - 100,000	100,001 - 500,000	500,001 - 1,000,000	มากกว่า 1 ล้าน	
น้อยกว่า 31	จำนวน	54	53	20	0	0	0	127
	ร้อยละ	13.5	13.3	5.0	0	0	0	31.8
31 - 40	จำนวน	81	49	11	2	0	0	143
	ร้อยละ	20.3	12.3	2.8	0.5	0	0	35.8
41 - 50	จำนวน	39	48	4	22	0	2	115
	ร้อยละ	9.8	12.0	1.0	5.5	0	0.5	28.8
มากกว่า 50	จำนวน	2	10	0	1	2	0	15
	ร้อยละ	0.5	2.50	0	0.3	0.5	0	3.8
รวม	จำนวน	176	160	35	25	2	2	400
	ร้อยละ	44.0	40.0	8.8	6.3	0.5	0.5	100

ที่มา: จากการคำนวณ : ได้ $\chi^2 = 127.547$, $df = 15$, $sig = 0.000$

จากการคำนวณ ได้ค่า $\chi^2 = 127.547$, $df = 15$, $sig = 0.000$, $sig > 0.05$ ซึ่งผลการทดสอบไค์สแควร์ ตามตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ = 127.547 มากกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางคือ 49.8 และค่าความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณมาให้คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ถ้ากลุ่มผู้ใช้บริการมีอายุเพิ่มขึ้น ก็จะมีมูลค่าในการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น เนื่องจากถ้าผู้ใช้บริการมีอายุมากขึ้น รายได้ก็จะเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้น โอกาสที่จะทำธุรกรรมทางการเงินด้านต่างประเทศ และมูลค่าของธุรกรรมที่ใช้บริการต่อครั้ง ก็จะเพิ่มตามไปด้วย กลุ่มผู้บริการที่อายุมากขึ้นอาจจะมีการทำธุรกรรมด้านการโอนเงินไปต่างประเทศ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายให้แก่บุตร หลานที่กำลังศึกษาต่อ หรือเป็นการชำระค่าสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งมักจะมีมูลค่ามากกว่าการซื้อ ขาย ธนบัตรและเช็คเดินทางต่างประเทศ

4.3.3 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน

สมมุติฐาน H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริการกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศแต่ละครั้งมีมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างผู้บริการกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศแต่ละครั้งมีมูลค่าตั้งแต่ 10,001 – 50,000 บาท

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน
ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

อาชีพ	มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ (บาท)							
		ต่ำกว่า 10,000 1	ถึง 50,000	ถึง 100,000	ถึง 500,000	ถึง 1,000,000	มากกว่า 1 ล้าน	รวม
นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	15	7	0	0	0	0	22
	ร้อยละ	3.8	1.8	0	0	0	0	5.5
ข้าราชการ	จำนวน	25	37	0	0	0	0	62
	ร้อยละ	6.3	9.3	0	0	0	0	15.5
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	12	25	0	0	0	0	37
	ร้อยละ	3.0	6.3	0	0	0	0	9.3
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	จำนวน	12	45	8	22	2	2	91
	ร้อยละ	3.0	11.3	2.0	5.5	0.5	0.5	22.8
พนักงาน/ บริษัทเอกชน	จำนวน	72	45	25	2	0	0	144
	ร้อยละ	18.0	11	6.3	0.5	0	0	36.0
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	38	0	0	0	0	0	38
	ร้อยละ	9.5	0	0	0	0	0	9.5
อาชีพอิสระ	จำนวน	0	0	1	1	0	0	2
	ร้อยละ	0	0	0.3	0.3	0	0	0.5
อื่น ๆ	จำนวน	2	1	1	0	0	0	4
	ร้อยละ	0.5	0.3	0.3	0	0	0	5.5
รวม	จำนวน	176	160	35	25	2	2	400
	ร้อยละ	44.0	40.0	8.8	6.3	0.5	0.5	100

ที่มา: จากการคำนวณ ได้ $\chi^2 = 200.801$, $df = 35$, $sig = 0.000$

จากตารางที่ 4.13 การคำนวณ ได้ $\chi^2 = 200.801$, $df = 35$, $sig = 0.000$, $sig > 0.05$ ซึ่งผลการทดสอบไคว์สแควร์ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ = 200.801 มากกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางคือ 49.8 และค่า ความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณมาให้คือ 0.000 ซึ่งมีค่า

น้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ มูลค่าธุรกรรมทางการเงินจะขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการด้าน ชื้อ ขาย ธนบัตรต่างประเทศ และเช็คเดินทางต่างประเทศ ซึ่งมีมูลค่าธุรกรรมทางการเงินไม่มาก และกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เป็นกลุ่มที่มีธุรกรรมทางการเงินด้านการ โอนเงินระหว่างประเทศ และการซื้อ ขาย ธนบัตรต่างประเทศ และเช็คเดินทางต่างประเทศ มีการติดต่อ ทางการค้ากับต่างประเทศ จึงมีมูลค่าธุรกรรมทางการเงินมาก

4.3.4 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงิน

สมมุติฐาน H_0 : รายได้ของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : รายได้ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน และเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,001 บาท ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่อครั้งจะมีมูลค่าธุรกรรมต่ำกว่า 10,001 บาท และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท ส่วนใหญ่ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่อครั้งจะมีมูลค่าธุรกรรม 10,001- 50,000 บาท และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่อครั้งจะมีมูลค่าธุรกรรม 100,001 – 500,000 บาท

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้าน
ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน (บาท)		มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ (บาท)						รวม
		ต่ำกว่า 10,001	10,001 ถึง 50,000	50,001 ถึง 100,000	100,001 ถึง 500,000	500,001 ถึง 1,000,000	มากกว่า 1 ล้าน	
ต่ำกว่า 10,001	จำนวน	51	18	0	0	0	0	69
	ร้อยละ	12.8	4.5	0	0	0	0	17.3
10,001 ถึง 20,000	จำนวน	102	83	20	20	0	0	207
	ร้อยละ	25.5	20.8	5.0	0.5	0	0	51.8
20,001 ถึง 30,000	จำนวน	23	42	6	1	0	0	72
	ร้อยละ	5.8	10.5	1.5	0.3	0	0	18.0
30,001 ถึง 50,000	จำนวน	0	15	5	0	0	0	20
	ร้อยละ	0	3.8	1.3	0	0	0	5.0
50,001 ถึง 100,000	จำนวน	0	0	1	5	0	0	6
	ร้อยละ	0	0	0.3	1.3	0	0	1.5
มากกว่า 100,000	จำนวน	0	2	3	17	2	2	26
	ร้อยละ	0	0.5	0.8	4.3	0.5	0.5	6.5
รวม	จำนวน	175	160	35	25	2	2	400
	ร้อยละ	44.0	40.0	8.8	6.3	0.5	0.5	100

ที่มา: จากการคำนวณได้ $\chi^2 = 355.826$, $df = 25$, $sig = 0.000$

จากการคำนวณ ได้ค่า $\chi^2 = 355.826$, $df = 25$, $sig = 0.000$, $sig > 0.05$ ซึ่งผลการ
ทดสอบไค์สแควร์ ตามตารางที่ 4.14 พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ = 355.826 มากกว่าค่า χ^2 ที่
เปิดจากตารางคือ 37.65 และค่า ความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณมาให้คือ

0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ รายได้ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ มูลค่าธุรกรรมทางการเงินจะเพิ่มขึ้นถ้าผู้ใช้บริการมีรายได้เพิ่มขึ้น ถ้ารายได้เพิ่มขึ้นแสดงว่าผู้ใช้บริการได้รับธนบัตรต่างประเทศ หรือเงินโอนจากต่างประเทศ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ มากขึ้น ฉะนั้นมูลค่าในการทำธุรกรรมทางการเงินก็มากขึ้นตามไปด้วย

4.3.5 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ

สมมุติฐาน H_0 : รายได้ของผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : รายได้ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน และเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 50,001 บาท ส่วนใหญ่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน 3 – 5 ครั้งต่อเดือน และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน 6 – 10 ครั้งต่อเดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน (บาท)	ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้ง ต่อ เดือน)					
		1-2 ครั้ง	3-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้ง	รวม
ต่ำกว่า 10,001	จำนวน	23	28	15	3	69
	ร้อยละ	5.8	7.0	3.8	0.8	17.3
10,001- 20,000	จำนวน	65	71	59	12	207
	ร้อยละ	16.3	17.8	14.8	3.0	51.8
20,001 – 30,000	จำนวน	20	28	19	5	72
	ร้อยละ	5.0	7.0	4.8	1.3	18.0
30,001 – 50,000	จำนวน	6	7	7	0	20
	ร้อยละ	1.5	1.8	1.8	0	5.0
50,001 – 100,000	จำนวน	1	0	5	0	6
	ร้อยละ	0.3	0	1.3	0	1.5
มากกว่า 100,000	จำนวน	0	1	4	21	26
	ร้อยละ	0	0.3	1.0	5.3	6.5
รวม	จำนวน	115	135	109	41	400
	ร้อยละ	28.8	33.8	27.3	10.3	100

ที่มา: จากการคำนวณ ได้ $\chi^2 = 164.826$, $df = 15$, $sig = 0.000$

จากการคำนวณ ได้ค่า $\chi^2 = 164.826$, $df = 15$, $sig = 0.000$, $sig > 0.05$ ซึ่งผลการทดสอบไค์สแควร์ ตามตารางที่ 4.15 พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ = 164.826 มากกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางคือ 25.00 และค่าความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณมาให้คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ รายได้ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน และเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ถ้าผู้บริกรมีรายได้เพิ่มขึ้น โอกาสที่จะ

มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินจะมากกว่าเดิม เช่น การโอนเงินให้บุตร หลานที่ศึกษาต่อต่างประเทศบ่อยขึ้น การซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ามากขึ้น หรือการเก็งกำไรจากค่าเงินมากขึ้น เป็นต้น

4.3.6 การวิเคราะห์ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับมูลค่า

ธุรกรรมทางการเงิน

สมมุติฐาน H_0 : ความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

สมมุติฐาน H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจ แลกเปลี่ยน และเงินโอนต่างประเทศ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าในการทำธุรกรรมต่อครั้ง 10,001 – 50,000 บาท และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง และ 6 – 10 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าในการทำธุรกรรมต่อครั้ง ต่ำกว่า 10,001 บาท และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่จะมีมูลค่าในการทำธุรกรรมต่อครั้ง 100,001 – 500,000 บาท

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ความถี่ในการใช้ บริการ (ครั้งต่อเดือน)		มูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ (บาท)						รวม
		ต่ำกว่า 10,001	10,001 ถึง 50,000	50,001 ถึง 100,000	100,001 ถึง 500,000	500,001 ถึง 1,000,000	มากกว่า 1 ล้าน	
1 – 2 ครั้ง	จำนวน	41	63	11	0	0	0	115
	ร้อยละ	10.3	18.8	2.8	0	0	0	28.8
3 – 5 ครั้ง	จำนวน	80	38	16	1	0	0	135
	ร้อยละ	20.0	9.5	4.0	0.3	0	0	33.8
6 - 10 ครั้ง	จำนวน	55	41	8	5	0	0	109
	ร้อยละ	13.8	10.3	2.0	1.3	0	0	27.3
มากกว่า 10 ครั้ง	จำนวน	0	18	0	19	2	2	41
	ร้อยละ	0	4.5	0	4.8	0.5	0.5	10.3
รวม	จำนวน	176	160	35	25	2	2	400
	ร้อยละ	44.0	40.0	8.8	6.3	0.5	0.5	100

ที่มา: การคำนวณ ได้ $\chi^2 = 24.375$, $df = 15$, $sig = 0.087$

จากการคำนวณ ได้ค่า $\chi^2 = 24.375$, $df = 15$, $sig = 0.087$, $sig > 0.05$ ซึ่งผลการทดสอบไคว์ แสควร์ ตามตารางที่ 4.16 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ = 24.375 น้อยกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตาราง คือ 25.00 และค่า ความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณมาให้คือ 0.087 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 คือ ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกรรมทางการเงินด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือมูลค่าของธุรกรรมทางการเงินจะไม่ขึ้นอยู่กับความถี่ของการมาใช้บริการ เช่น ผู้ที่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน อาจจะมีมูลค่าในการทำธุรกรรมทางการเงินมากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งความถี่ในการใช้บริการไม่ได้เป็นตัวกำหนดมูลค่าของธุรกรรมทางการเงิน

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 8 กลุ่ม ใหญ่ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษามีดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในแต่ละปัจจัยโดยรวมที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5 อันดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 อันดับสาม คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 อันดับที่ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 และปัจจัยด้านองค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจปัจจัย	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1.ปัจจัยด้านบุคลากร	3.96	1	มาก
2.ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย	3.95	2	มาก
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.91	3	มาก
4.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.78	4	มาก
5.ปัจจัยด้านองค์กร	3.52	5	มาก
6. ปัจจัยส่วนบุคคล	3.49	6	ปานกลาง
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	2.83	7	ปานกลาง
8. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.28	8	น้อย

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ทั้ง 4 ประการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.96 กล่าวคือ อันดับแรก ด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานสาขา มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 อันดับที่ 3 คือ ด้านการตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็วของพนักงานสาขา มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 อันดับสุดท้าย คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงานสาขา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านบุคลากร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่	แปลผล
1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน สาขา	231 (231×5)	115 (115×4)	40 (40×3)	13 (13×2)	1 (1×1)	4.41	1	มาก
2. ความน่าเชื่อถือของ พนักงานสาขา	175 (175×5)	136 (136×4)	77 (77×3)	12 (12×2)	0 (0×1)	4.19	2	มาก
3. การติดต่อสื่อสาร มีการ อธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจ ง่ายของพนักงานสาขา	64 (64×5)	101 (101×4)	73 (73×3)	136 (136×2)	26 (26×1)	3.10	4	ปานกลาง
4. การตอบสนองแก้ไข ปัญหาและการให้บริการที่ รวดเร็วของพนักงานสาขา	149 (149×5)	174 (174×4)	66 (66×3)	11 (11×2)	0 (0×1)	4.15	3	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.96		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย ทั้ง 2 ประการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.95 กล่าวคือ อันดับแรก คือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 อันดับที่สอง คือ ค่าธรรมเนียมของบริการแต่ละประเภท มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่าย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. อัตราแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ	193 (193×5)	129 (129×4)	58 (58×3)	18 (18×2)	2 (2×1)	4.23	1	มาก
2. ค่าธรรมเนียมของ บริการแต่ละประเภท	112 (112×5)	147 (147×4)	78 (78×3)	21 (21×2)	42 (42×1)	3.67	2	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.95		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้ง 2 รายการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.91 กล่าวคือ อันดับที่ 1 เป็นคะแนนเฉลี่ยของการมีประเภทธุรกรรมที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อันดับที่ 2 มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. มีประเภทธุรกรรมที่ หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	216 (216×5)	120 (120×4)	42 (42×3)	13 (13×2)	9 (9×1)	4.30	1	มาก
2. มีการพัฒนาและปรับปรุง บริการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน	72 (72×5)	100 (100×4)	193 (193×3)	34 (34×2)	1 (1×1)	3.52	2	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.91		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ประการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.78 กล่าวคือ อันดับแรก คือด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ ด้านสถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และอันดับที่ 3 คือ ด้านความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ ดังแสดงผลในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ด้านสถานที่ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	197 (197×5)	140 (140×4)	63 (63×3)	0 (0×2)	0 (0×1)	4.33	1	มาก
2. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	112 (112×5)	172 (172×4)	64 (64×3)	41 (41×2)	11 (11×1)	3.83	2	มาก
3. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	34 (34×5)	161 (161×4)	86 (86×3)	82 (82×2)	37 (37×1)	3.18	3	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.78		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านองค์กร พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ประการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก เท่ากับ 3.52 กล่าวคือ อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 อันดับที่สอง คือ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 อันดับที่สาม คือ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 อันดับที่สุด คือ นโยบายหรือเงื่อนไขของบริษัทกับธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 2.61 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ แลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. ความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	163 (163×5)	135 (135×4)	75 (75×3)	27 (27×2)	0 (0×1)	4.09	2	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัย ของธนาคาร	61 (61×5)	89 (89×4)	87 (87×3)	113 (113×2)	50 (50×1)	3.00	3	ปาน กลาง
3. ภาพพจน์และ ชื่อเสียงของธนาคาร	213 (213×5)	136 (136×4)	33 (33×3)	18 (18×2)	0 (0×1)	4.36	1	มาก
4. นโยบายหรือเงื่อนไข ของบริษัทกับธนาคาร	52 (52×5)	66 (66×4)	57 (57×3)	122 (122×2)	103 (103×1)	2.61	4	ปาน กลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.52		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัย ทั้ง 2 รายการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.49 กล่าวคือ อันดับที่หนึ่ง คือ ใช้บริการตามครอบครัวญาติหรือเพื่อน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 อันดับที่ 2 คือ ความชอบส่วนตัว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ
แลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยส่วนบุคคล	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. ความชอบส่วนตัว	73 (73×5)	104 (104×4)	116 (116×3)	82 (82×2)	25 (25×1)	3.30	2	ปาน กลาง
2. ใช้บริการตาม ครอบครัว ญาติหรือเพื่อน	95 (95×5)	130 (130×4)	128 (128×3)	44 (44×2)	3 (3×1)	3.68	1	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.49		ปาน กลาง

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ประการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.83 อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 3.41 อันดับที่สอง คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.40 อันดับที่สาม คือ การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 อันดับที่ดี คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 2.25 อันดับสุดท้าย คือ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.20 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านกระบวนการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการ	19 (19×5)	15 (15×4)	91 (91×3)	175 (175×2)	100 (100×1)	2.20	5	น้อย
2. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	53 (53×5)	122 (122×4)	161 (161×3)	59 (59×2)	5 (5×1)	3.40	2	ปานกลาง
3. การให้บริการที่รวดเร็ว	82 (82×5)	142 (142×4)	70 (70×3)	70 (70×2)	36 (36×1)	3.41	1	ปานกลาง
4. การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	27 (27×5)	77 (77×4)	149 (149×3)	121 (138×2)	150 (150×1)	2.90	3	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร	42 (42×5)	52 (52×4)	18 (18×3)	138 (138×2)	150 (150×1)	2.25	4	น้อย
คะแนนเฉลี่ยรวม						2.83		ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ในด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัย ทั้ง 3 รายการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.28 กล่าวคือ อันดับที่หนึ่ง คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.84 อันดับที่สอง คือ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 อันดับสุดท้าย คือ การแจกของที่ระลึก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	53 (53×5)	56 (56×4)	109 (109×3)	136 (136×2)	46 (46×1)	2.84	1	ปาน กลาง
2. การแจกของที่ระลึก	15 (15×5)	8 (8×4)	58 (58×3)	119 (119×2)	200 (200×1)	1.80	3	ปาน กลาง
3. การให้ส่วนลดและ สิทธิพิเศษ	28 (28×5)	14 (14×4)	91 (91×3)	140 (140×2)	127 (127×1)	2.19	2	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม						2.28		น้อย

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มากที่สุด	106	26.4
1. มาก	181	45.3
2. ปานกลาง	108	27.0
3. น้อย	5	1.3
4. น้อยที่สุด	0	0
5. ไม่พอใจ	0	0
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 รายพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในระดับมาก

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ตารางที่ 4.27 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ปัญหาการให้บริการ	คะแนน	อันดับที่	ระดับความมีอิทธิพล
1. จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอ	3.54	1	มาก
2. พนักงานขาดความรู้ในบริการ	2.07	5	น้อย
3. พนักงานทำรายการผิดพลาดบ่อย	1.90	7	น้อย
4. พนักงานไม่มีอัธยาศัยในการต้อนรับที่ดี	1.51	11	น้อย
5. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1.51	11	น้อย
6. อุปกรณ์ เครื่องใช้ ระบบงานขัดข้องบ่อย	2.29	3	น้อย
7. มีค่าธรรมเนียมในการบริการมาก	2.04	6	น้อย
8. ความล่าช้าในการให้บริการ	2.16	4	น้อย
9. มีกฎเกณฑ์และเงื่อนไขมาก	1.74	10	น้อย
10. อัตราแลกเปลี่ยนเงินสูงหรือต่ำเกินไป	3.12	2	ปานกลาง
11. ไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้	1.89	8	น้อย
12. ไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการเพียงพอ	1.81	9	น้อย

ที่มา : จากการสำรวจและจากการคำนวณ

ผลการศึกษาดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมดจำนวน 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการประสบกับปัญหาด้านจำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอที่จะให้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ รองลงมาคือปัญหาทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สูงหรือต่ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ๆ ส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- 1) ควรเพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ
- 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานธนาคาร ให้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินด้านต่างประเทศ เพื่อจะสามารถรองรับการให้บริการด้านนี้ และสามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- 3) ควรพัฒนาปรับปรุงให้สาขาของธนาคาร สามารถรองรับการให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินต่างประเทศ ได้ครบทุกบริการของธนาคาร เพื่อความสะดวกในการใช้บริการกับธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved